

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

JAMB

ØJENAFDELING J

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	381
Besvarelser fra afsnittets patienter:	258
Afsnittets svarprocent:	68%

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).

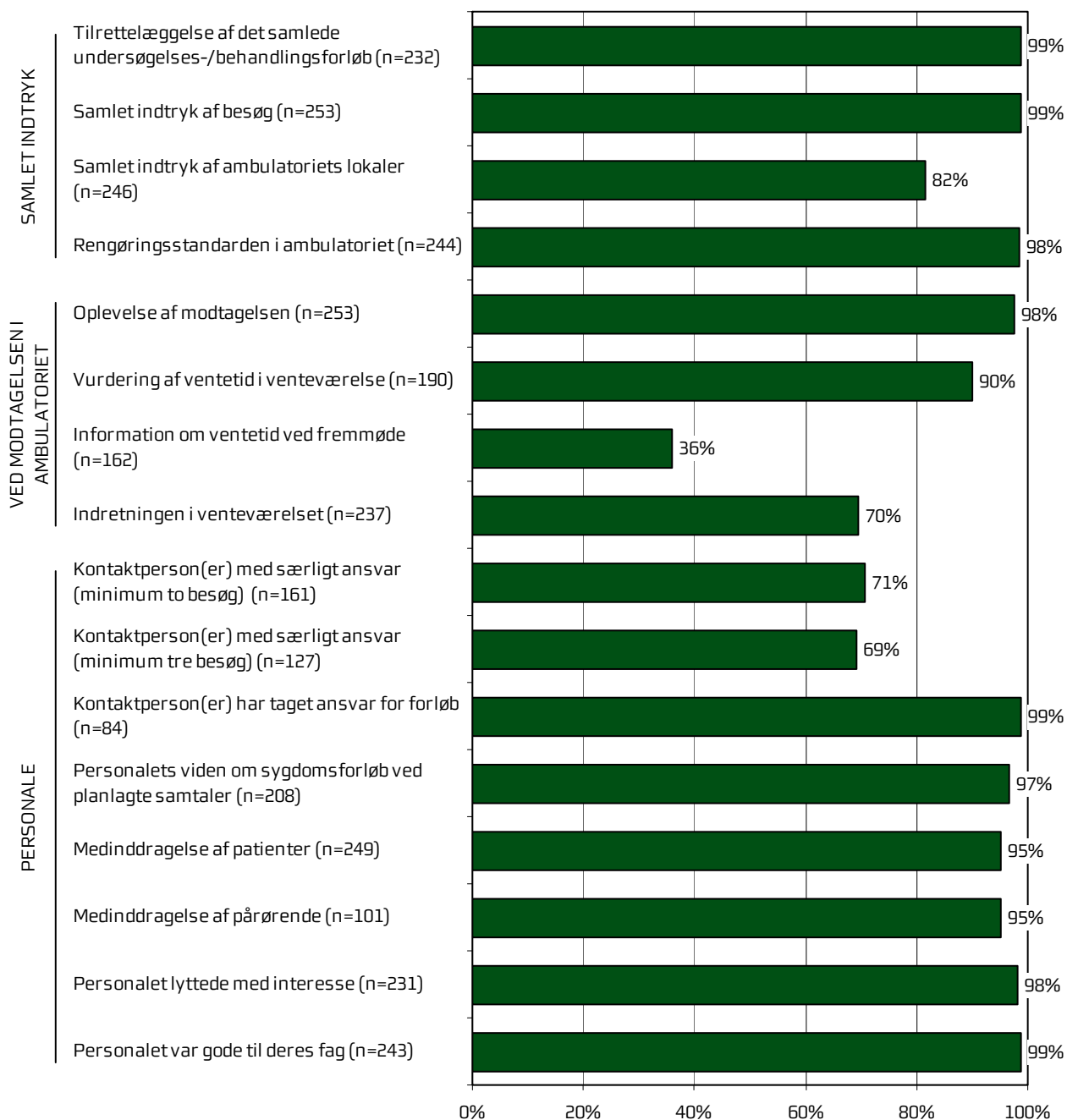
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

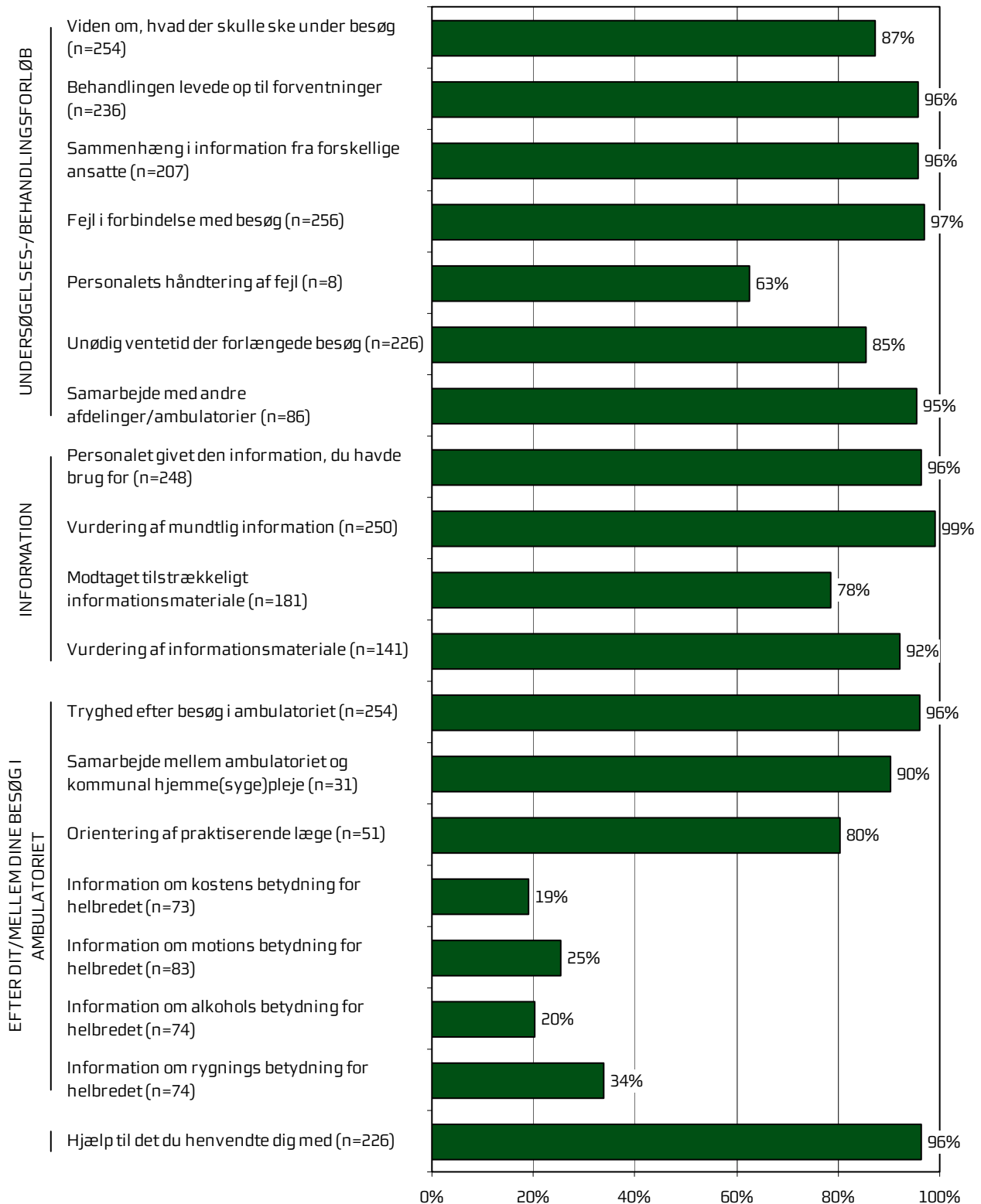
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: JAMB

2011-tallet er for: JAMB

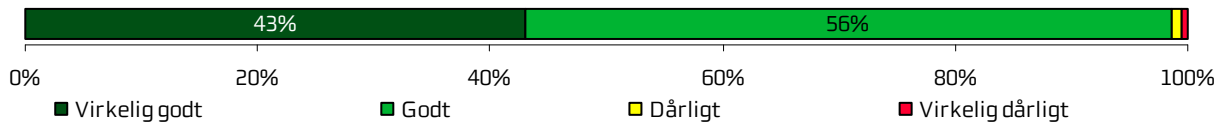
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

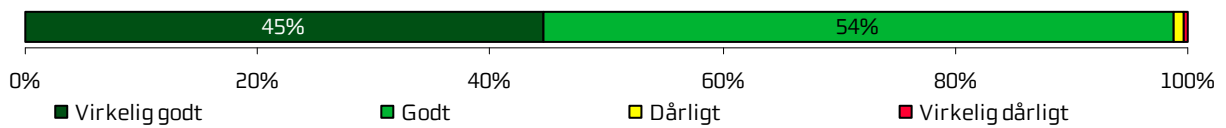
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

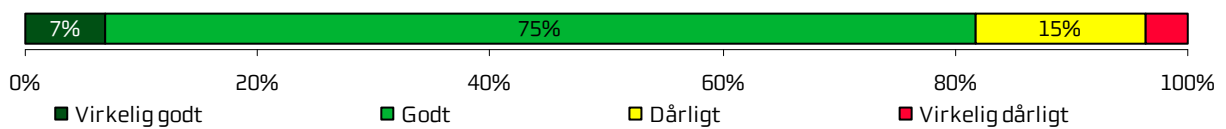
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=232)



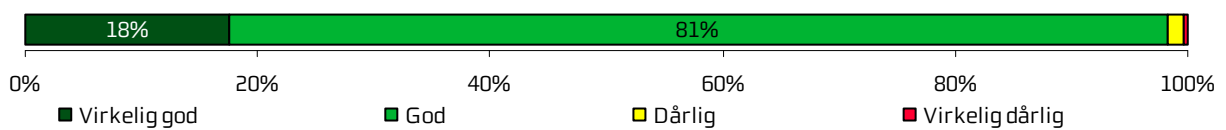
Samlet indtryk af besøg (n=253)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=246)



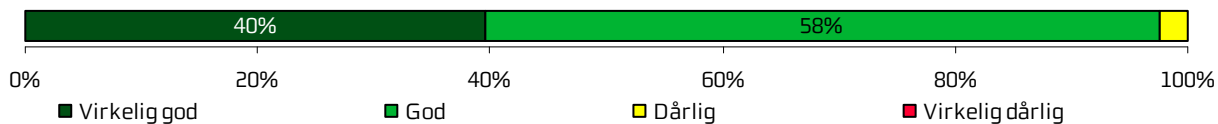
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=244)



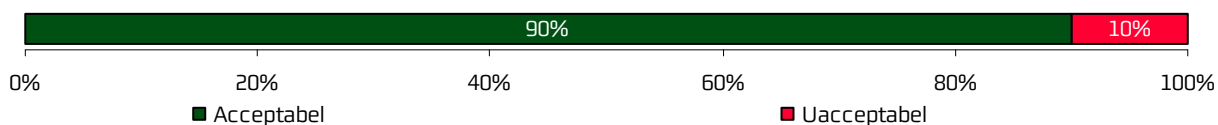
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	94 %	98 %	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	95 %	99 %	100 %	79 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	82 %	90 %	86 %	100 % *	70 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 % *	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

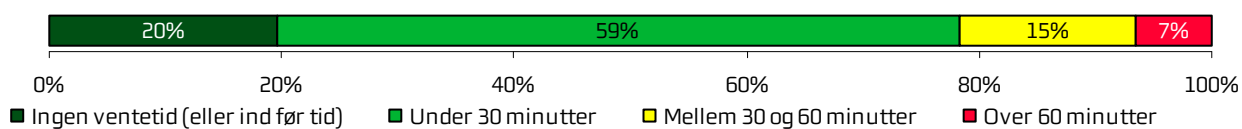
Oplevelse af modtagelsen (n=253)



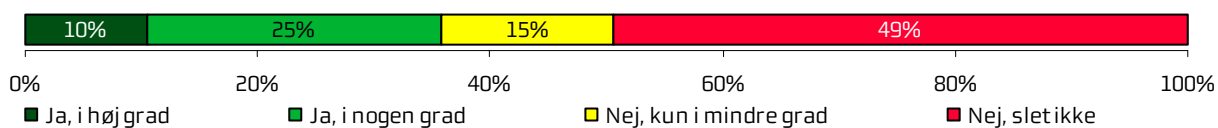
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=190)



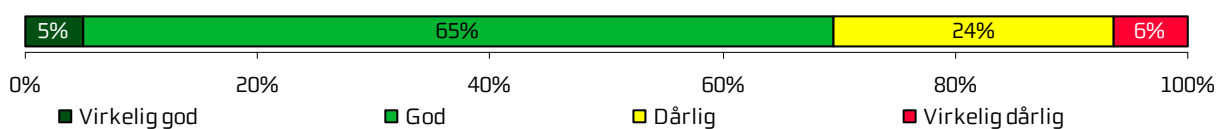
Længde af ventetid i venteværelse (n=184)



Information om ventetid ved fremmøde (n=162)



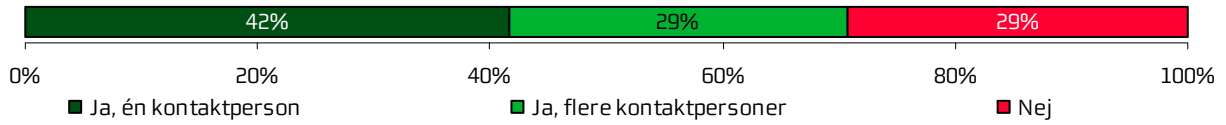
Indretningen i venteværelset (n=237)



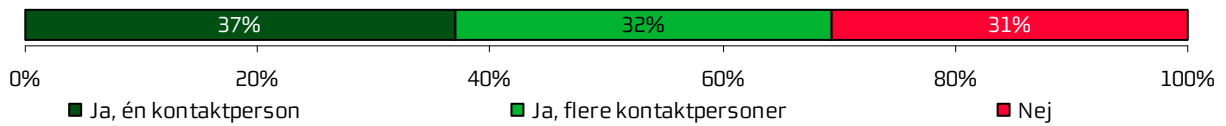
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	100 % *	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	88 %	92 %	100 % *	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	36 %	43 %	37 %	71 % *	9 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	70 %	70 %	69 %	100 % *	54 % *	81 % *

Personale

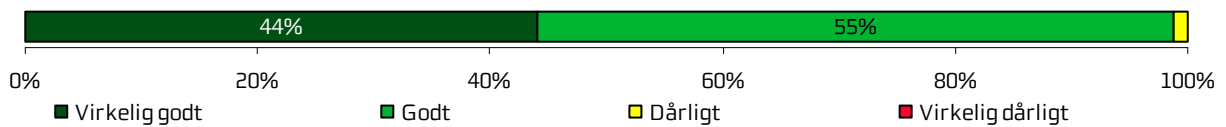
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=161)



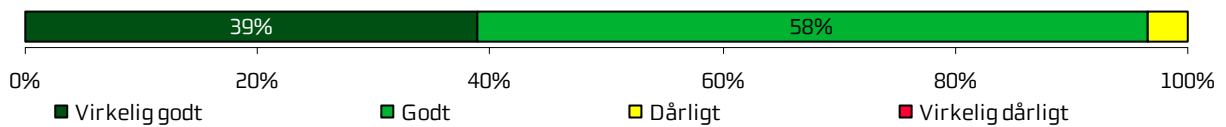
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=127)



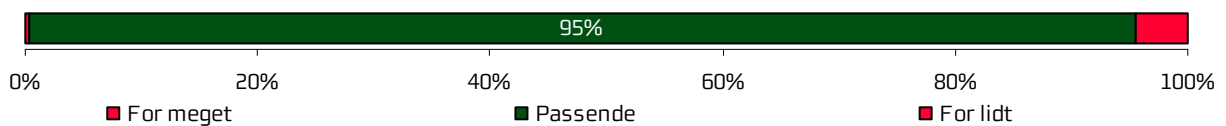
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=84)



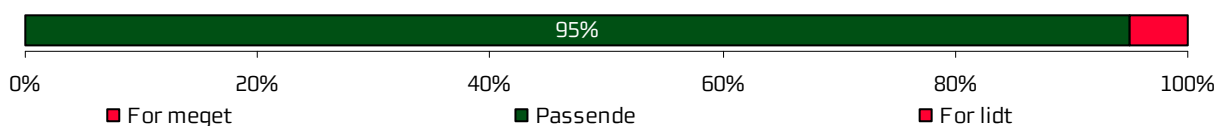
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=208)



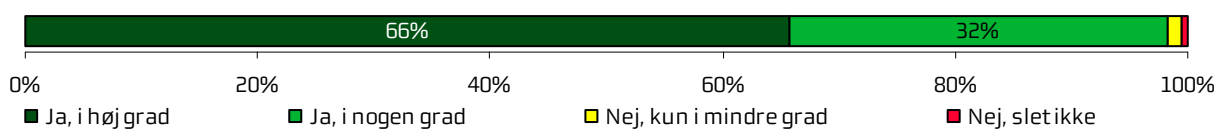
Medinddragelse af patienter (n=249)



Medinddragelse af pårørende (n=101)



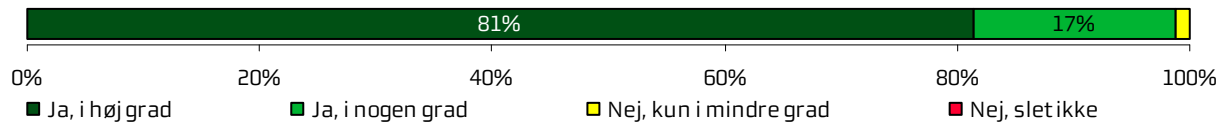
Personalet lyttede med interesse (n=231)



	2013	2012	2011	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)	71 %	68 %	73 %	100 % *	31 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	69 %	63 %	74 %	100 % *	58 %	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	100 %	100 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	95 %	96 %	100 % *	77 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	88 %	93 %	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	84 %	93 %	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	94 %	96 %	100 % *	86 % *	96 % *

Personale (fortsat)

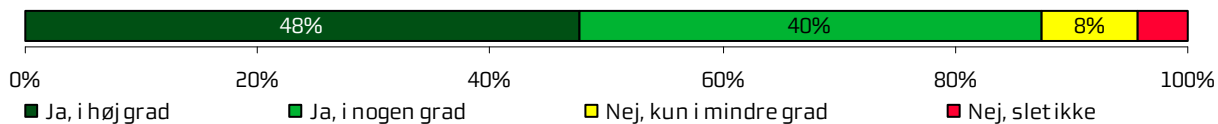
Personalet var gode til deres fag (n=243)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	99 %	100 %	91 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=254)



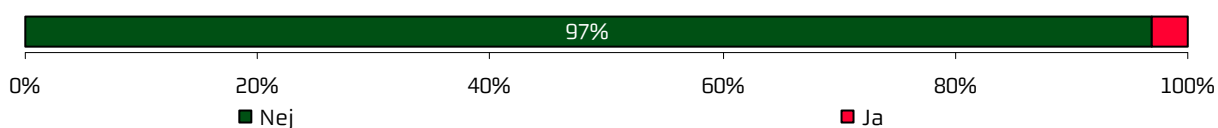
Behandlingen levede op til forventninger (n=236)



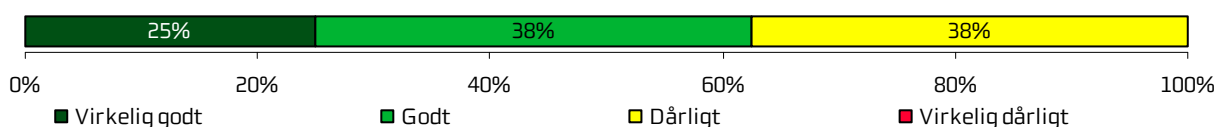
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=207)



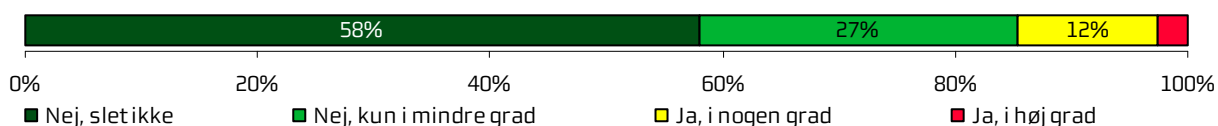
Fejl i forbindelse med besøg (n=256)



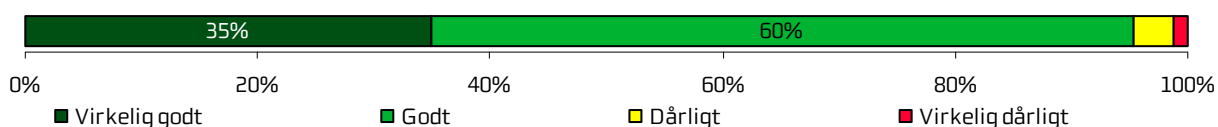
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=226)



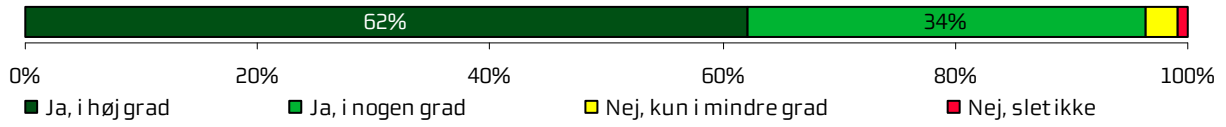
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=86)



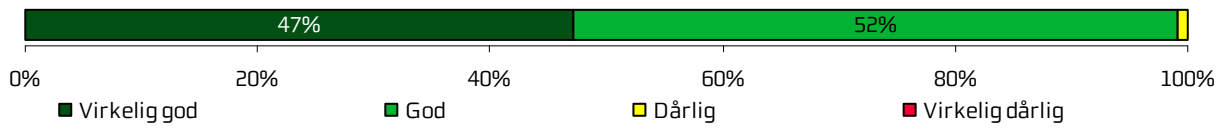
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	91 %	88 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	89 %	93 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	99 %	100 % *	79 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	94 %	96 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	67 %	67 %	100 % *	38 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	84 %	86 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 %	96 %	100 % *	77 %	93 % *

Information

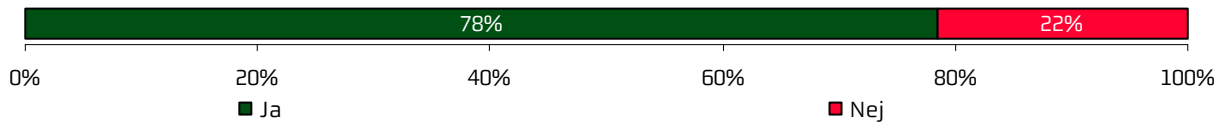
Personalet givet den information, du havde brug for (n=248)



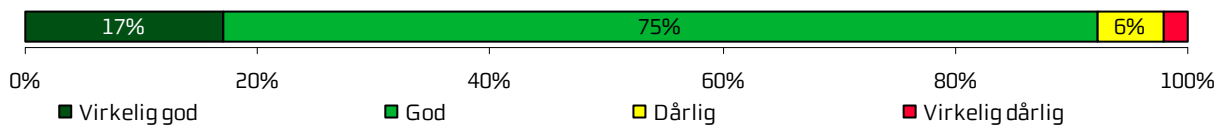
Vurdering af mundtlig information (n=250)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=181)



Vurdering af informationsmateriale (n=141)



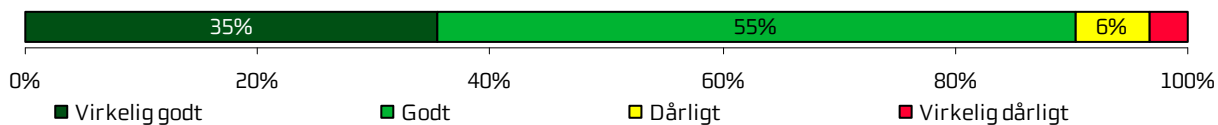
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	89 %	95 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	97 %	98 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

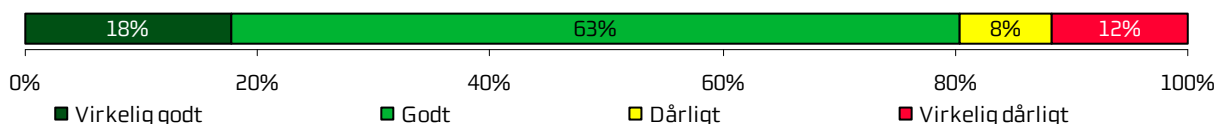
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=254)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=51)



Information om kostens betydning for helbredet (n=73)



Information om motions betydning for helbredet (n=83)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=74)



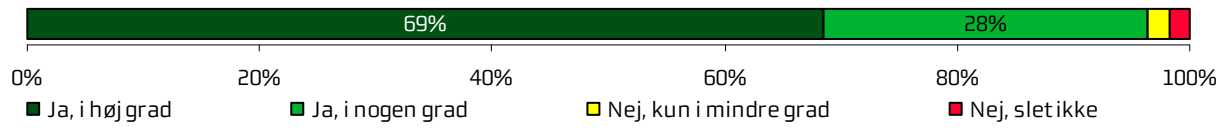
Information om rygningens betydning for helbredet (n=74)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	90 %	94 %	100 %	71 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	83 %	83 %	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	19 %	-	-	93 % *	7 %	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	25 %	-	-	100 % *	35 %	65 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	20 %	-	-	92 % *	4 % *	58 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	34 %	-	-	97 % *	25 %	66 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=226)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	95 %	98 %	100 % *	75 % *	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		22
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		15
Pleje		4
Relationer til personale		13
Ventetid		3












JAMB

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - JAMB	Modtagelsen
1	Godt, at man taster sig ind, når man kommer, så man eventuelt kan komme ind før tid.	God
2	Altid søde sygeplejersker.	Virkelig god
4	Jeg synes, det kostsystem er besværligt og ikke altid virker.	God
5	Nej.	Virkelig god
6	Jeg kunne ikke se noget, da jeg kom første gang og havde derfor svært ved at finde det rigtige sted hen. Personalet var dog yderst hjælpsomt.	God
11	Hurtig, til tiden og venlig behandling.	Virkelig god
16	Nej.	God
18	Der var travlt, og jeg blev henvist til venteområdet. Jeg kan jo ikke blot svare acceptabel eller uacceptabel, da jeg trods flere timers ventetid jo ved, at det nok ikke kunne være anderledes.	God
21	Registrering og modtagelse. Behandling er ikke på samme etage. Derfor ventetid ved elevatorer.	Dårlig
22	Der er ofte ret lang kø ved skranken.	God
27	Venlig og korrekt.	Virkelig god
28	Blev modtaget hurtigt.	Virkelig god
29	Venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
30	Vi manglede kaffe! Og kage :-).	God
33	Sur og uvenlig sekretær.	Dårlig
34	Altid venlige.	Virkelig god
35	De var flinke.	God
36	Føler mig ikke modtaget, men nærmere til besvær. Jeg bliver af helbredsgrunde nødt til at have en ledsager med, og hver eneste gang bliver jeg mødt med mistro, hvilket ikke er særligt rart.	Dårlig
37	Jeg blev registreret ved at scanne mit sygesikringskort. Ingen problemer.	God
41	Egentlig ikke, yderst professionelt.	God
49	Nej, den var god, kom hurtigt til, da vi ankom.	Virkelig god
55	Jeg var lidt i tvivl, om jeg sad det rigtige sted og ventede. Det var helt fint, at lægen ikke ville give hånd pga. hygiejne.	God
56	Upræcis angivelse af venteværelse.	God
63	God.	Virkelig god
69	Blev sendt fra andet sygehus akut i en taxa ud til jer. Blev modtaget af en sygeplejerske, der bad mig om at vente i venteværelset vel vidende, at jeg stadig [havde problemer med øjet]. Da jeg endelig kommer ind, får jeg at vide, at de først skal undersøge mit raske øje []. Undrer mig over, at jeg for det første skal vente, når det er akut, og at det raske øje skal tjekkes først.	Dårlig

72	Var meget tilfreds.	Virkelig god
73	Ok, men synes ikke denne person, som modtager, skal snakke i telefon samtidig med at modtage/hjælpe patienter!	God
78	Venlig betjening ved skranken, men der er alt for lidt plads i venteområdet. Man sidder næsten på skødet af hinanden.	God
80	Altid meget venlig modtagelse.	Virkelig god
81	Virkelig god og venlig modtagelse.	Virkelig god
84	Alle er søde, rare og imødekommende.	Virkelig god
86	De var meget venlige og imødekommende. Det var betryggende.	Virkelig god
90	Jeg blev sendt akut op på ambulatoriet. Det var lige ved lukketid, og damen i receptionen var på vej hjem. Det første jeg blev mødt med var: "Ja, vi har lukket og jeg er på vej hjem, men jeg må jo så lige tage dig først".	Dårlig
91	Den var udmærket. Fint med tydelige skilte, så det var let at finde det rette sted.	God
92	Meget VELKOMMEN.	Virkelig god
98	Personalet er meget positive, men sekretæren i modtagelsen er tit sur og fortravlet.	Virkelig god
99	Altid hjælpsomme.	Virkelig god
101	Jeg var meget glad for at være på afdelingen. Jeg boede på Patienthotellet og det var meget høj kvalitet.	God
105	Jeg kan ikke se/læse jeres tavle! Så jeg må stå i kø...	God
106	Kunne ikke få at vide, hvor lang ventetid der var. Ingen decideret venteplads, men blot stole på gangen.	Dårlig
109	Jeg var akut henvist fra min læge NN, så jeg forventede en del ventetid. Men jeg blev kaldt ind til første undersøgelse, inden jeg fik afleveret henvisningen. Da jeg var færdig med den første undersøgelse, havde sekretæren lavet papirarbejdet, og jeg fik at vide, at der ville gå [lidt tid] før næste undersøgelse, og det gjorde der ikke en gang.	Virkelig god

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

ID	Kommentarer - JAMB	Fejlhåndtering
 36	En enkelt gang dryppede de dog det forkerte øje :-)	Uoplyst
 46	Egentlig ikke fejl, men ved første behandling havde jeg i to til tre dage efter [gener]. Dette kun i meget ringe grad ved anden behandling.	Uoplyst
 49	Synes ikke, der var nogen fejl! Der vil jo altid være ventetid, når der er meget at lave på et sygehus!	Uoplyst
 59	Fejl ved operation []. [Del] ødelagt. [Anden del] placeret andet sted [].	Virkelig godt
 66	Operationen havde ikke for mig det ønskede resultat, men behandlingen blev alligevel afsluttet.	Dårligt
 72	Jeg oplevede ingen fejl.	Uoplyst
 79	Det var mig selv, der ikke havde forberedt mig nok! Jeg havde ikke læst den sendte brochure ordentligt igennem pga. læsevanskeligheder.	Godt
 94	Fejl på ny hornhinde (ridset).	Dårligt
 95	Afdelingen kan ikke samarbejde.	Godt
 98	Fejlbestilling af patienthotel.	Virkelig godt
 101	Sidste tjek inden operation. Printereren virkede ikke. Blev kaldt på afdelingen [lidt mere end en time] før operation. Der var travlhed, var lige ved ikke at nå operation denne dag.	Godt

JAMB

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
7	Er sandelig tilfreds med mit forløb. Behandling/modtagelse kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
8	Operationen blev udskudt tre gange.	Godt
10	Én gang efter indsprøjtning i øjet var sprøjten ikke luftet ordentligt ud. Der var en stor, mørk kugle i øjet.	Godt
12	Jeg synes, at NN er helt igennem en dygtig læge, hun gør en tryk. Hils hende.	Virkelig godt
14	God, professionel og serviceminded behandling. For lidt plads til ventende patienter! Men det er jo ikke jeres skyld.	Virkelig godt
23	Første gang jeg blev behandlet, var de ikke lige så forsigtige ved mit øje som anden gang.	Godt
24	Nej.	Godt
25	Det virker som om, at der er flere patienter, som bliver indkaldt til samme tidspunkt, hvilket giver unødigt ventetid.	Godt
26	God planlægning af personalets retteforløb af [].	Virkelig godt
28	Andet sygehus har ringet i forvejen, så der var ingen ventetid. Hun fik seng med det samme.	Virkelig godt
29	Jeg synes, at jeg har fået og får en fantastisk behandling på øjenafdelingen. Jeg tror, at de måske har reddet mit liv. Tak for det!	Virkelig godt
36	Har enkelte gange skulle vente længe på at få en indsprøjtning.	Godt
39	Godt.	Virkelig godt
41	Næh, man skulle jo tro, de har prøvet det før:-)	Virkelig godt
44	Jeg er meget glad for og tilfreds med hele forløbet fra forundersøgelse, operationer og afsluttende undersøgelse.	Virkelig godt
47	Blev henvist af vagtlægen [midt om natten]. God service!	Godt
48	Jeg er i biologisk behandling og fik at vide, at jeg ikke behøvede at stoppe den i forbindelse med operationen. Men det skal man ifølge anden afdeling på andet sygehus pga. de dråber, der efterfølgende bruges. Kontaktede selv andet sygehus.	Godt
49	Mit forløb gik ret stærkt, da jeg startede for at se, om det var kræft, og det var det ikke. Men så stod det også lidt stille. Hvad skulle man så gøre ved mit øje. Men da de så fandt på, hvad de så skulle, gik det stærkt igen med laserbehandlingen!	Virkelig godt
54	Lidt mere information om, hvad der er i vejen med mine øjne.	Godt
55	Jeg synes, det har været utroligt positivt. Lægerne er meget professionelle.	Virkelig godt
59	Fint behandlingsforløb, specielt efter fejlen. Set på af samme læge hver gang, rigtig godt. God kontakt, også telefonisk, hvis jeg har været usikker på noget i forløbet / ekstra kontrol.	Virkelig godt
62	Det er meget professionelle folk. Fagligt meget dygtige og tager hurtige beslutninger.	Godt
64	Telefonnettet var nede, så jeg var nødt til at køre fra skadestuen på andet sygehus til Aarhus.	Godt

	66	Det går for stærkt.	Godt
	67	Jeg får en udsøgt behandling på sygehuset. Intet at klage over :-).	Virkelig godt
	68	Jeg er fantastisk glad for operationen [], og jeg har fået en meget fin behandling hele vejen igennem.	Virkelig godt
	81	Nej, alt er gået fint og korrekt.	Virkelig godt
	83	Positiv og god stemning blandt personalet.	Virkelig godt
	87	Jeg synes, man skal have adgang til den samme læge.	Godt
	91	Nej. Der blev gjort, hvad man kunne for at udbedre den skade, som var sket.	Godt
	98	NN er fastende ved kontrolbesøg. Han kan ikke klare ventetid på en-to en halv time.	Godt
	99	Godt tilfreds.	Virkelig godt
	101	Jeg synes, at det var perfekt.	Virkelig godt
	103	Der var hurtig kontakt til øjenafdelingen på kommunehospitalet i Aarhus.	Virkelig godt
	104	Denne gang var ventetiden okay. Men har er par gange ventet mere end 60 min med et lille barn, det er lidt hårdt, når der ikke er et rum med lidt ro/privatliv, hvor man kan amme, skifte m.m.	Godt
	106	Ekstremt dårligt udnyttet tid. Ventede minimum to timer. Men var ifølge personalet ikke glemt. Der er ikke god logistik på afdelingen. Når folk skulle til undersøgelse, gik personalet fra rum til rum for at se, hvor der var ledigt. Manglende overblik, det virkede overhovedet ikke professionelt. Havde ikke kontakt til andre end receptionen, og lægen, der undersøgte mig. Og han havde travlt, da han også skulle operere bagefter. Blev i min undersøgelsestid også forstyrret af andre læger, der skulle have råd og vejledning om de undersøgelser, de selv var igang med. Den læge, der undersøgte mig, foretog pga. den lange ventetid selv de undersøgelser, der skulle til. Men jeg fik indtryk af, at der mangler klare sammenhænge på afdelingen, hvem gør hvad hvornår. Læg en plan, så patienter ikke føler, de sidder på en banegård, hvor folk går ud og ind af de forskellige rum hele tiden.	Dårligt
	109	Selvom personalet havde meget travlt, følte jeg ikke, at undersøgelse/behandling gik for hurtigt. Der var en lægestuderende med ved de første undersøgelser, og han fik god tid til at undersøge mit øje også. Selve behandlingen forløb også i et tillidsskabende og roligt miljø.	Virkelig godt

JAMB

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

ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
6	Tungt læsestof, mange unødige oplysninger.	Virkelig godt
14	God og hurtig relevant information af de fagfolk, som virker til at vide, hvad de har med at gøre.	Virkelig godt
18	Jeg fik intet materiale og få informationer.	Godt
26	God information fra hver enkelt behandler.	Virkelig godt
32	Hvis jeg vil vide noget, spørger jeg, og jeg får altid et fyldestgørende svar.	Virkelig godt
40	Alt ok.	Virkelig godt
41	De uddelte hæfter giver en forståelig information om det forestående indgreb.	Virkelig godt
45	Har ikke fået ret meget materiale.	Godt
49	Synes, det var dårligt med information vedrørende første gangs laserbehandling. Det fik vi først den dag, jeg skulle have den. Det kunne godt få inden behandlingen!	Virkelig godt
53	Jeg svarede nej til at have modtaget informationsmateriale og kan derfor ikke efterfølgende vurdere materialet! Jeg ville gerne have haft materiale med hjem om mit tilfælde til forskel fra, hvad enhver kan læse på nettet.	Virkelig godt
55	Passende information. Hverken for meget eller for lidt. Og jeg fik at vide, jeg bare kunne ringe, hvis der opstod spørgsmål, hvilket giver en rigtig god tryghed.	Virkelig godt
57	Meget dygtige læger. Man følte sig meget tryk.	Virkelig godt
64	Det var jo bare en [lille ting]. Det har virket NOGET overdrevet at lave en større undersøgelse på.	Godt
71	Efter sidste behandling, meget hævet og rød i tre dage efter.	Virkelig godt
74	God, grundig og fuldt tilstrækkelig.	Virkelig godt
77	Jeg synes, de er utrolig søde, altid smilende og venlige.	Virkelig godt
78	Jeg har været godt tilfreds med mit behandlingsforløb, der endnu ikke er afsluttet. Behandlingen skrider fremad. Eneste overraskelse for mig har været, at jeg [først fik besked efter behandlingen var igangsat om,] at der kunne gå 12-18 måneder før status på mit syn var stationært. Jeg forventede, at der ville gå de ti uger, som den medicinske behandling var sat til, og så var det i orden. Det ændrer dog ikke ved, at jeg synes, det var en rigtig beslutning at igangsætte den medicinske behandling.	Godt
81	Nej, jeg har virkelig været godt tilfreds.	Virkelig godt
98	Vi har intet materiale fået skriftligt om [sygdommen]. Det er ikke i orden!	Godt
104	Ville nok gerne have haft fremtidigt forløb på skrift.	Godt
106	Fik kun mundtligt information om, hvad der skulle ske. Fik forkert information om, hvor lang tid min operation ville tage. [Fik at vide det ville tage] ca. 3 timer, men det tog [under en time]. Fik at vide jeg skulle være sygemeldt ca. fem dage, men på operationsdagen fik jeg at vide, jeg kunne gå på arbejde dagen efter, hvis jeg ikke havde ondt! Fik heller ikke min operationstid på skrift, kun mundtligt per telefon, med det resultat, at jeg måtte ændre tiden, da jeg havde forstået det sådan, at jeg ville få en skriftlig bekræftelse.	Dårligt
107	Fik intet informationsmateriale.	Godt

 109 Til UG!

Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
3	Da jeg selv var så glad for at få akut, hurtig behandling, (mens andre sikkert kom til at vente på grund af det), er jeg altid meget forstående og tålmodig i ventesalen.	Godt
9	Jeg havde fået en splint i øjet.	Virkelig godt
24	Nej.	Godt
28	Synes, det eneste dårligt var, at vi ikke var informeret om strips til at holde såret sammen, efter stingene var taget ud. Det var to sygeplejersker, som vi kender privat, der gjorde os opmærksomme på det.	Virkelig godt
29	Jeg er meget glad for, at jeg får hurtig hjælp, hvis jeg føler mig utryk, eller er i tvivl om noget.	Virkelig godt
38	Føler mig tryk!	Godt
40	Alt ok.	Virkelig godt
42	Jeg er kommet i ambulatoriet i [mange] år (botox). I de første år fik min læge ingen information om min behandling hos jer, hvorfor hun ikke [] troede på mig. Senere er der dog blevet rettet op på det problem.	Godt
81	Nej, alt er gået fint med en særdeles venlig betjening.	Virkelig godt
83	Det har været vildt godt. De er dygtige. Jeg kan se tydeligt :-).	Virkelig godt
96	Min mand kommer jævnligt til kontrol, da han har [flere sygdomme]. Han var med i et forsøg sidste år, som desværre ikke kunne hjælpe ham, men måske andre. Han føler sig godt behandlet hele vejen igennem.	Godt
99	Er meget tilfreds med mine behandlinger.	Virkelig godt
101	Jeg sætter megen pris på at få tid til konsultation fra gang til gang.	Virkelig godt
102	Ambulatoriets personale er yderst hjælpsomme med at finde tid til besøg der og tager hensyn til færgetider []. Tak for det.	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
2	Det kunne være rart med en kop kaffe, når man sidder og venter nogle gange op til tre timer! [Fysiske rammer]	Godt
4	Jeg oplever af og til lange ventetider, og må gøre nogen opmærksom på det. Det skyldes som regel akutte behandlinger. Det er i orden, bare man ved det. [Ventetid]	Godt
6	Fremragende, kompetent personale. Svært at finde rundt, når man [har problemer med sy- net]. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	Jeg kiggede ikke efter renheden, så jeg ved ikke, hvordan rengøringen var, god/dårligt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
13	Jeg har haft en rigtig behagelig oplevelse. Venteværelset/værelserne var meget dårlige. For mange mennesker i forhold til pladsen. Drikkevognen var altid tom de gange, jeg har været i ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
17	Nej.	Godt
18	Da der ofte ser ud til at være megen ventetid, vil en mere trivselsgivende indretning af vente- område være godt (lyd, lys, læse/se). Det vil være givtigt altid at give skriftligt materiale med vedrørende sygdom og behandling (inkluderende mulige forløb, risici, gode råd). [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
19	Jeg følte virkelig, at jeg var ventet, og alt var tilrettelagt, så det bare var at møde ind, så kørte det hele på skinner. Ros til alle de dygtige og venlige i personalet hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
20	Altid smilende og venligt personale. Man føler sig godt tilpas. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Modtagelse og ambulatorium bør samles.	Godt
23	Når jeg blev undersøgt, kunne andre læger og deres patienter komme vadende ind imens. [Pleje]	Godt
24	God behandling med meget flinke mennesker, trods ventetid. De har rigtig travlt, stakkels dem. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
26	Der er et godt, hurtigt skift fra en medarbejder til næste medarbejder.	Virkelig godt
27	Det generede i nogen grad, at mange af de ventende patienter talte i mobiltelefon, selvom der var mange skilte, der frabad sig dette. Måske burde personalet have påtalt dette. [Fysiske rammer]	Godt
29	Jeg synes, at jeg har fået og får en virkelig god behandling på Øjenafdelingen. Hurtig indsats ved min sygdom. Ud over det, får jeg hurtig hjælp, hvis jeg er i tvivl om noget, eller jeg føler mig utryk. Tak for det! Det skal de have stor ros for, det betyder meget for mig, min familie og mit liv. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Personalet var rigtig søde. [Relationer til personale]	Godt
31	Bortset fra venteværelset.	Godt

32	Der er altid en venlig og god atmosfære på Øjenafdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
34	Jeg har været på afdelingen mange gange igennem mit sygdomsforløb, og skal nok komme der resten af livet. Det har været en positiv oplevelse hver gang. Jeg synes, at det er en rigtig god oplevelse at komme der. Der er en speciel ånd på den afdeling, og det gælder alle, også dem der gør rent. Venlige og smilende, det virker beroligende. Hvis man kunne overføre det, den afdeling har, til resten af landets sygehuse ville det være fantastisk. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
36	Det kunne være rart, hvis det var nemmere at sætte folk af (bil) ved ambulatoriet. Eller også nemmere at parkere tættere på, da jeg er meget dårligt gående. [Fysiske rammer]	Godt
38	Det var i orden.	Godt
39	Godt, godt.	Virkelig godt
40	Dejligt personale.	Virkelig godt
41	Hele forløbet alt inklusiv har været yderst professionelt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
43	Opret nogle bedre venteværelser, så man ikke skal sidde og vente på en gang. [Fysiske rammer]	Godt
45	Mere tidsfordriv i venteværelset. Bedre parkeringsforhold. [Fysiske rammer]	Godt
48	Jeg synes, at noget af venteværelset ikke er så godt. Undersøgelsesrum m.m. er, så vidt jeg kan bedømme, ok. [Fysiske rammer]	Godt
49	Synes, at I gør det godt. Der er altid et smil, når man møder personalet på gangen. Og jeg synes, at det er godt at møde et smilende personale. Og der er også en god omsorg, hvis man har brug for det. Hvis man har fået noget dårligt fra lægerne NN at vide :-). Er glad for at gå ved jer []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
50	Super behandling med information og behandling fra personalet. Har mødt en del læger i min tid på sygehuse, men aldrig en person som læge NN, der udstråler varme og forklarer alt, så det er til at forstå. Hende skal I være stolte af. Har aldrig mødt mere karismatisk læge end hende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
51	Jeg var glad for, at sygeplejersken holdt mig i hånden, da læge NN stak den store nål ind i mit øje. [Relationer til personale]	Virkelig godt
52	Nogle patienter har ledsager med, og derfor kneben plads! [Fysiske rammer]	Godt
53	Som diabetiker gennem mange år var jeg meget bange for, hvad den pludseligt opståede situation i mit ene øje skyldtes. Jeg henvendte mig til diabetesøjenaafdelingen, hvor jeg er kommet i mange år, men her var der slet ingen vilje til at hjælpe mig de 20 meter hen ad gangen til ambulatoriet, hvor jeg alligevel endte to uger senere. Hvis jeg havde mødt hjælp hos diabetesundersøgelsespersonalet, ville jeg have været sparet for tre forgæves læge-/speciallægebesøg og to ugers rædselsfuld angst. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
55	Det var irriterende, at der kom andre patienter ind i lokalet, når man selv var ved at blive undersøgt eller fik information.	Virkelig godt
57	Personalet havde altid tid til at lytte. God tid hver gang man talte med lægen. Man følte ikke, man skulle skynde sig. Meget gode til at lytte til de pårørende. [Relationer til personale]	Virkelig godt

✎ 58	En tilfreds patient og nu kan jeg se med begge øjne. Venligt.	Godt
✎ 59	Det absolut bedste er, at være tilknyttet en læge. Det giver tryghed. Og selvfølgelig ville det være skønt, hvis der ikke skete fejl ved behandlingen, men... Dejligt at blive tilknyttet en anden læge end den, der lavede fejlen. For begge parter skyld. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎ 60	Saml ambulatoriet på en etage. Det vil være mere hensigtsmæssigt, ikke mindst for personalet og de mange svagtseende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 61	Toiletter og venterum kunne godt trænge til en renovering. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 63	Fin.	Virkelig godt
✎ 65	Venligt, hjælpsomt personale. Effektivt, kompetent behandlingsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 66	Utroligt flinke mennesker. Føler bare, at jeg hurtigt skulle afsluttes, så må kontakte andre behandlere for videre forløb.	Godt
✎ 69	Dårligt venteværelse. Dårlig placering. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 70	På grund af min øjensygdom er jeg ikke i stand til at bedømme kvaliteten af rengøringen.	Godt
✎ 74	Ambulatoriet har en ledelse og medarbejdere, der giver patienten tryghed og sikkerhed for en højt specialiseret behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 75	Kompetent behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 76	Mangler stole, så ingen skal stå op. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 78	Ved nogle af undersøgelsesrummene er der gennemgang for andre læger og patienter. Så imens man sidder og undersøges i øjnene eller har en samtale med sin læge, kan der komme andre gående bagom. Det synes jeg er forstyrrende, og det bidrager måske heller ikke til en fortrolig atmosfære mellem læge og patient. Der er et kæmpe undersøgelsesrum, hvor der foretages forskellige undersøgelser, f.eks. måling af tryk i øjet. Her er der mange undersøgelser i gang ad gangen. Det virker lidt kaotisk og som Århus banegård. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 81	Jeg har været helt tilfreds med forløbet og er stolt over, at vi i Danmark kan tilbyde et så vel-fungerende sygehus.	Virkelig godt
✎ 82	Venlig og imødekommende stemning på afdelingen.	Virkelig godt
✎ 84	Jeg synes, at venteværelset kunne være bedre indrettet. Der er en utrolig "trafik" omkring os i venteværelset hele tiden. Et sted med lidt mere ro på ville gøre underværker, tror jeg. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 85	Professionelt, informativt og trygt. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 86	Det var et dejligt og betryggende besøg. Der var plads til at stille dumme spørgsmål to gange. Venlige, modtagende, lyttende, oplysende. Herligt forløb :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 88	Generelt var selve besøget for dårligt. Læge NN var DUM og overfladisk! Alt for meget stress. Fokuser på hver person og gør jeres arbejde ordentligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
✎ 89	Jeg er virkelig godt tilfreds med det hele.	Virkelig godt

✎	93	Larm i ventetiden.	Godt
✎	97	Fint hos lægen.	Virkelig godt
✎	100	Venteværelset mangler noget til store børn. Der er for lidt plads, og man sidder tæt. [Fysiske rammer]	Godt
✎	101	Jeg har været meget tilfreds med hele forløbet, som har taget [flere] år.	Virkelig godt
✎	104	Bedre ventefaciliteter til små børn og i nogen grad også til ældre, trætte patienter. [Fysiske rammer]	Godt
✎	105	Mere hygge i venterum. Kaffe i stedet for saftevand! [Fysiske rammer]	Godt
✎	106	Bedre og korrekt information ved ankomst. Følge op på, om der er patienter, der har ventet for længe. Bedre venteværelse. evt. med radio/fjernsyn. Eneste underholdning var al den trafik, der var med personale, der forsøgte at finde et ledigt rum til undersøgelse af andre patienter. Når man taler med en læge, skal der ikke være andre forstyrrelser. Andre skal ikke bryde ind midt i en undersøgelse for at spørge om råd. Ellers venligt personale, men virkelig dårlig logistik. Sørge for bedre sammenhænge mellem undersøgelserne og afpasse tiden derefter. Lav markering af om undersøgelsesrum er ledigt, set udefra gangen, virkede det ekstremt uprofessionelt for en sådan specialafdeling. Men dog underholdende for os, som så på. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
✎	108	Venteværelset mangler kantine eller andre muligheder for at spise eller drikke. [Fysiske rammer]	Godt
✎	109	Jeg synes, at måden som HELE personalet forsøger at berolige patienterne på, er helt unik. Når man som jeg kommer som akut tilfælde, er man da lidt nervøs. Blev sendt hjem med besked om, at jeg bare kunne ringe, hvis der opstod problemer. Det er flot, synes jeg. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt

