

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Øjen Ambulatorium Holstebro

Øjenafdeling

Hospitalsenheden Vest

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:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	286
Afsnittets svarprocent:	72%

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).

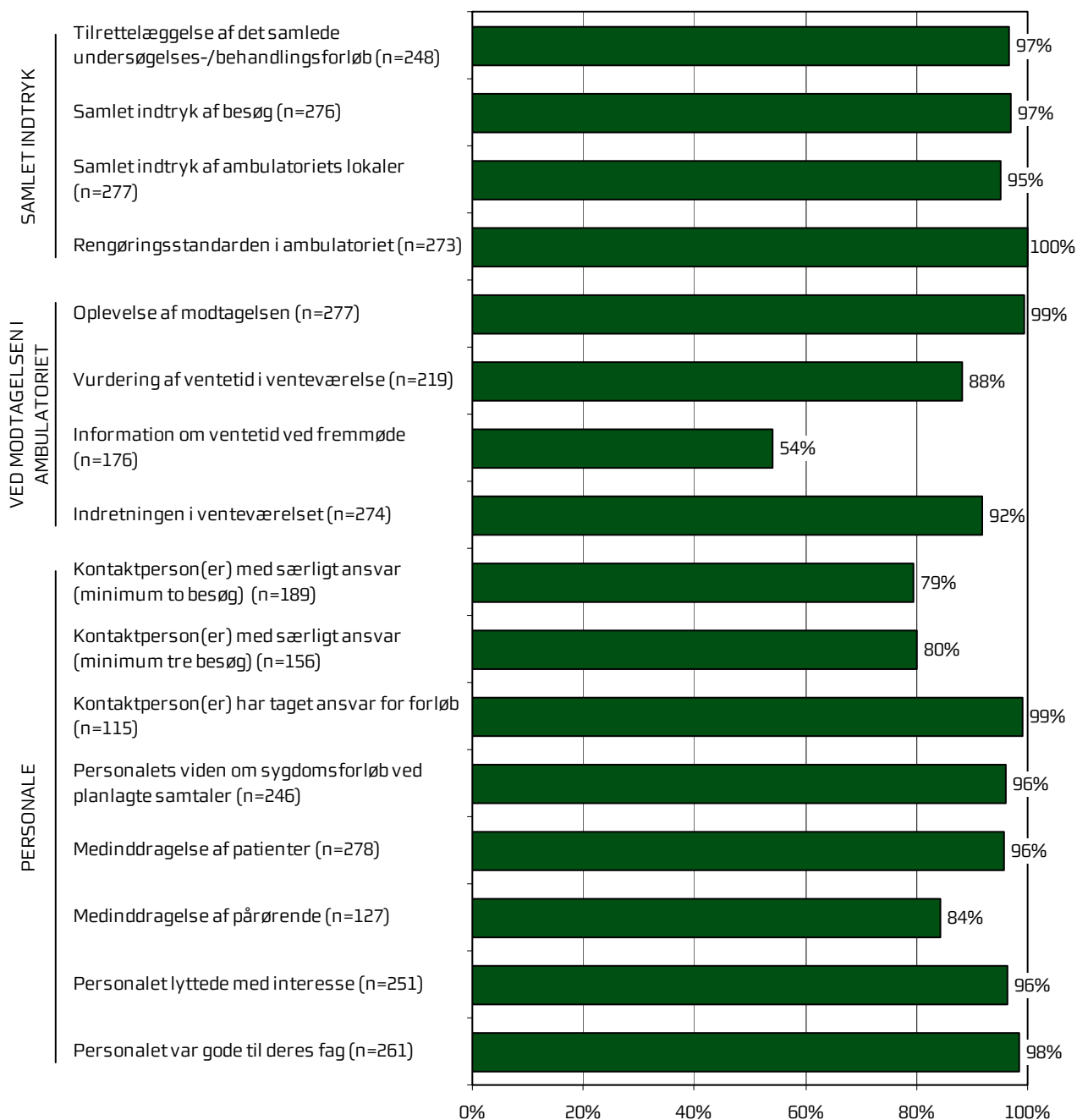
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

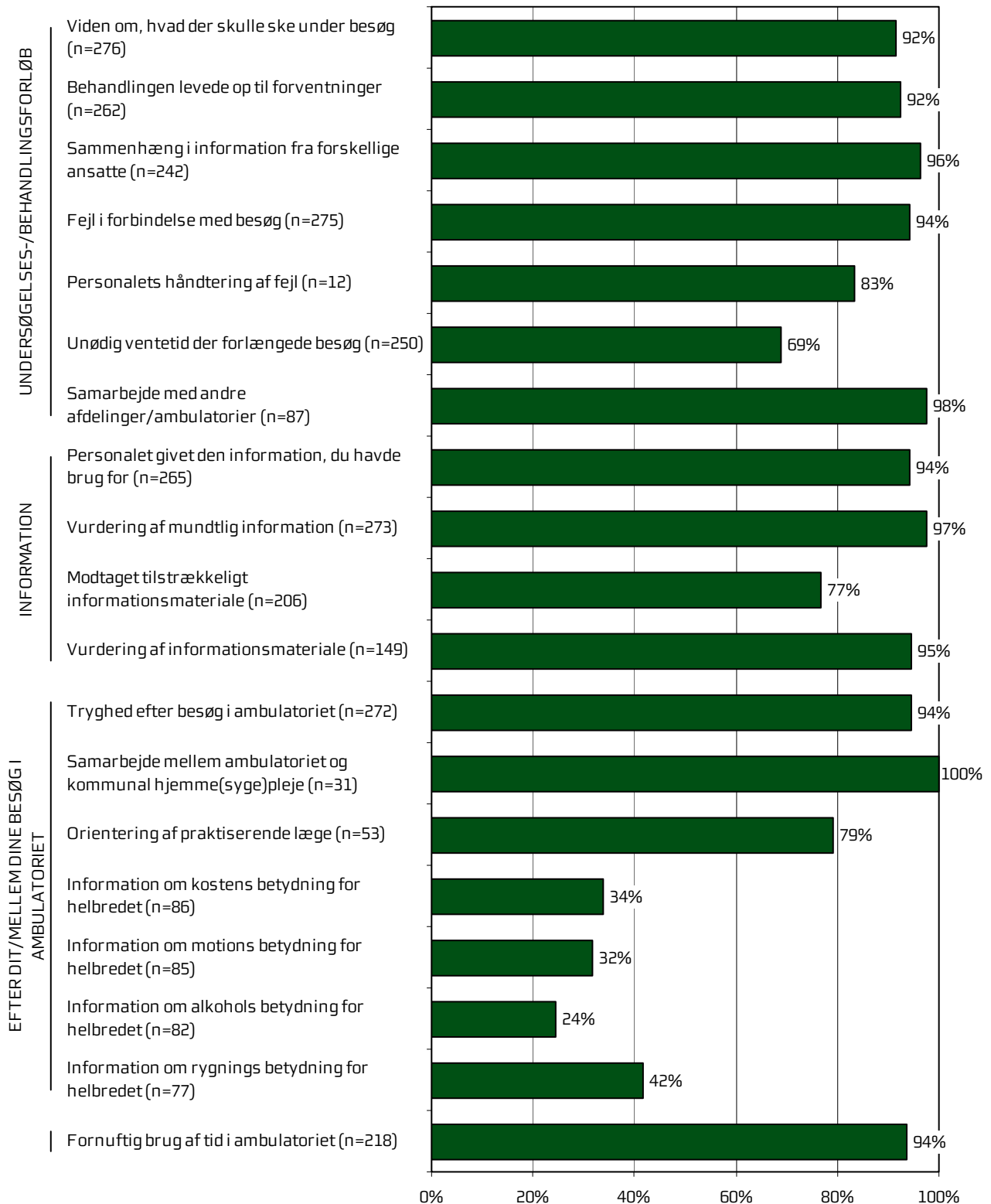
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

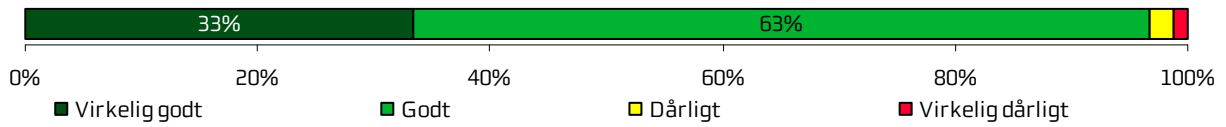
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

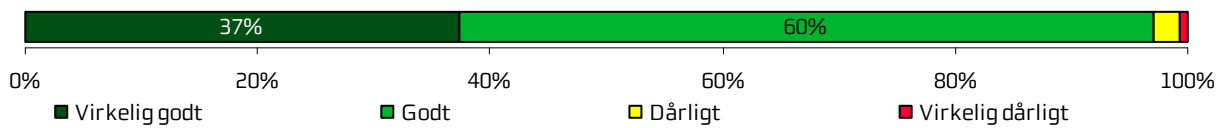
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

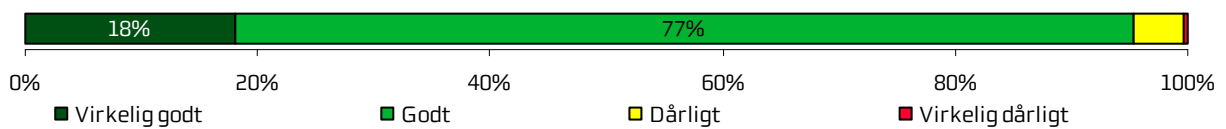
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=248)



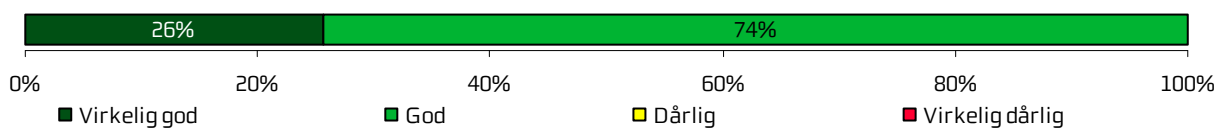
Samlet indtryk af besøg (n=276)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=277)



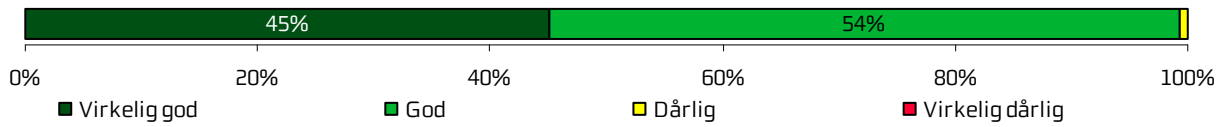
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=273)



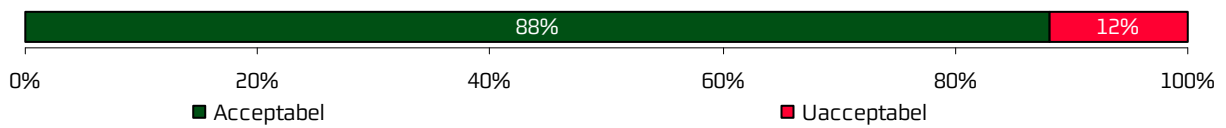
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	-	100 % *	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	100 % *	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	97 %	-	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	-	100 %	96 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

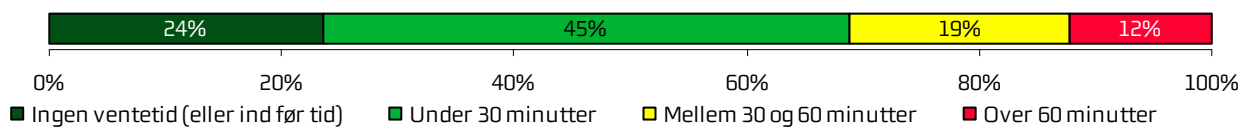
Oplevelse af modtagelsen (n=277)



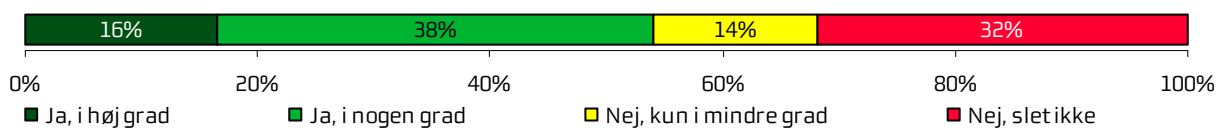
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=219)



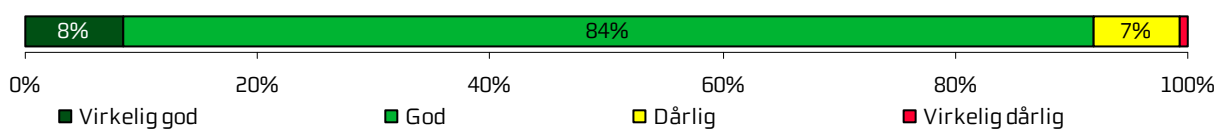
Længde af ventetid i venteværelse (n=212)



Information om ventetid ved fremmøde (n=176)



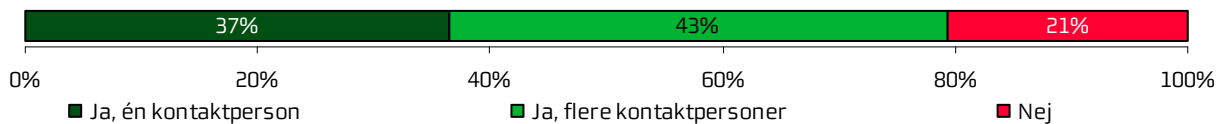
Indretningen i venteværelset (n=274)



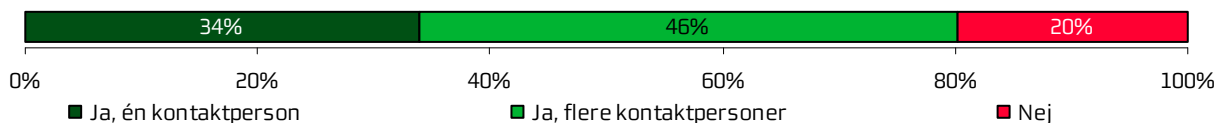
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	92 %	-	99 % *	88 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i 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?	54 %	51 %	-	76 % *	23 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	92 %	-	98 % *	78 % *	89 % *

Personale

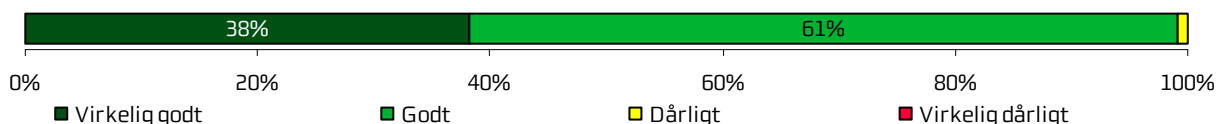
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=189)



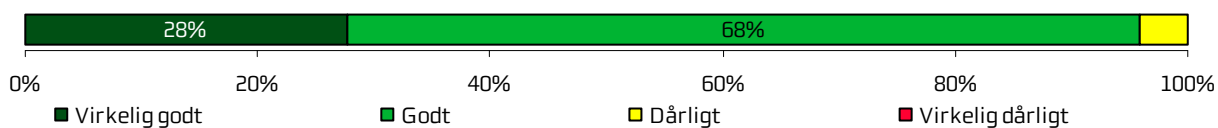
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=156)



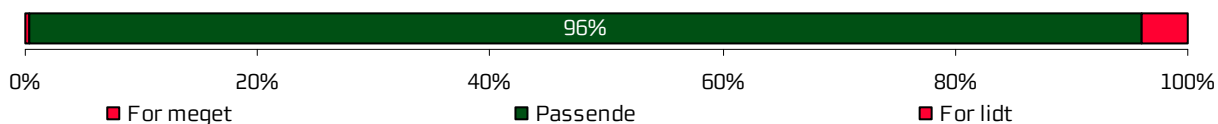
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=115)



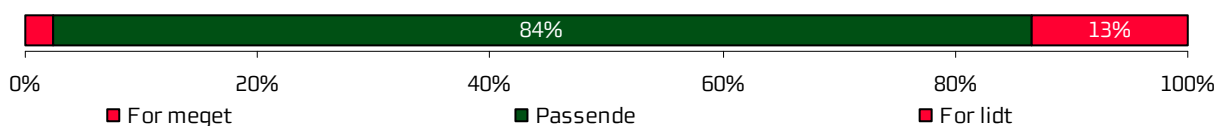
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=246)



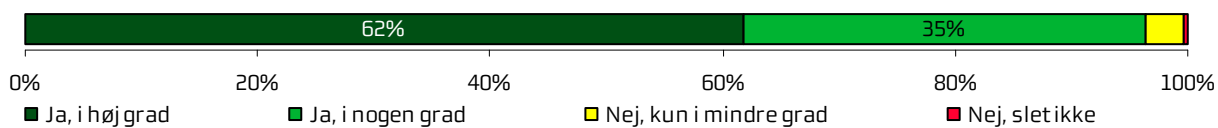
Medinddragelse af patienter (n=278)



Medinddragelse af pårørende (n=127)



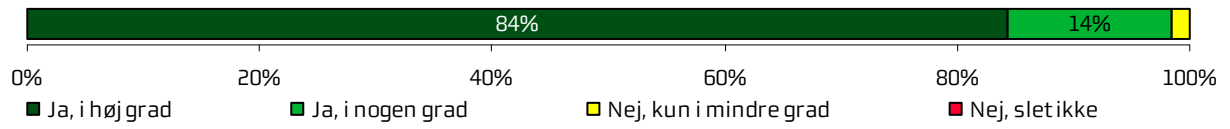
Personalet lyttede med interesse (n=251)



	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)	79 %	79 %	-	90 % *	64 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	81 %	-	97 % *	69 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	99 %	-	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	-	100 % *	91 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	-	99 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	92 % *	-	97 % *	84 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	-	100 % *	92 %	95 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=261)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	-	100 % *	94 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

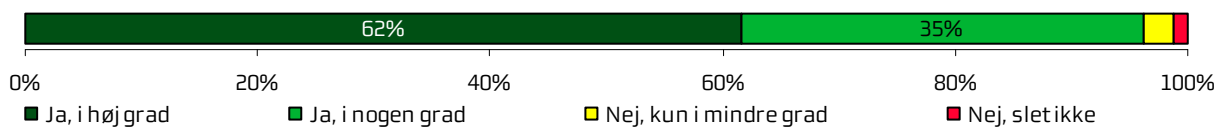
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=276)



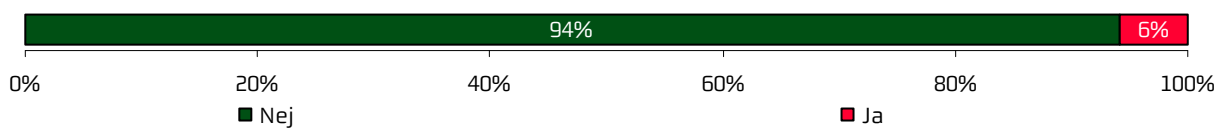
Behandlingen levede op til forventninger (n=262)



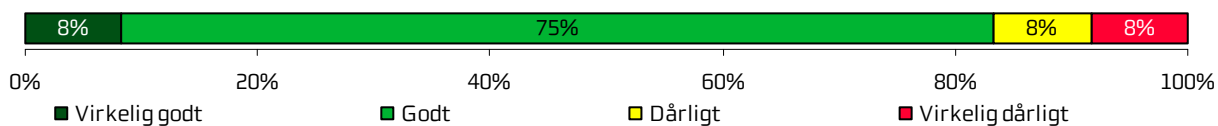
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=242)



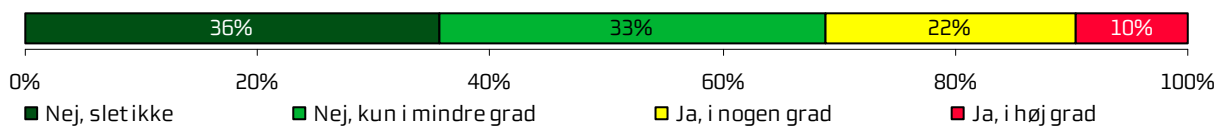
Fejl i forbindelse med besøg (n=275)



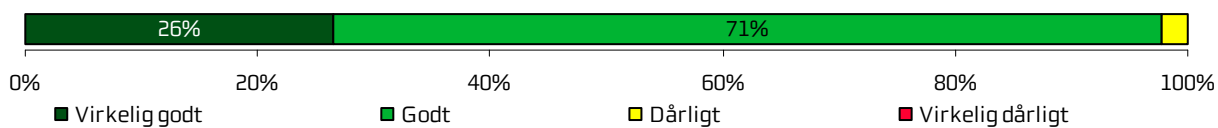
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=250)



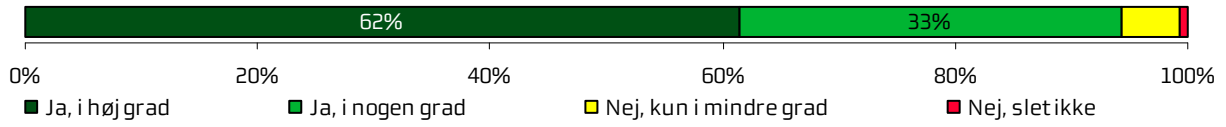
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=87)



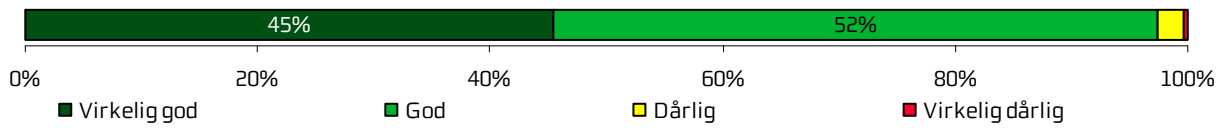
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	-	98 % *	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	94 %	-	99 % *	87 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	97 %	-	100 % *	89 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	-	100 % *	91 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	78 %	-	84 %	56 %	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	69 %	77 % *	-	98 % *	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	95 %	-	100 %	91 % *	95 % *

Information

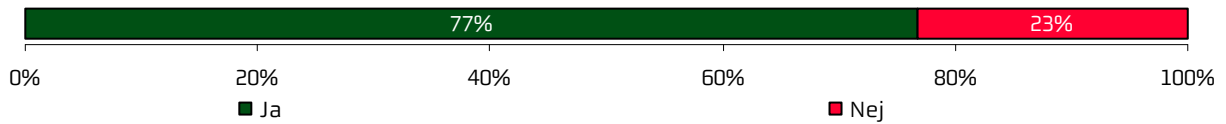
Personalet givet den information, du havde brug for (n=265)



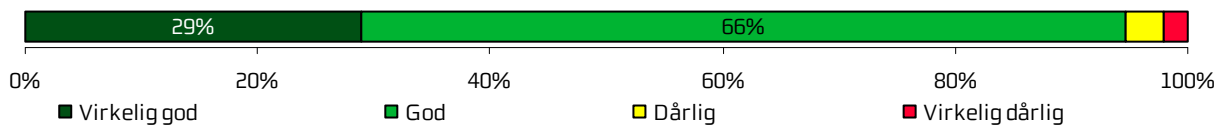
Vurdering af mundtlig information (n=273)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=206)



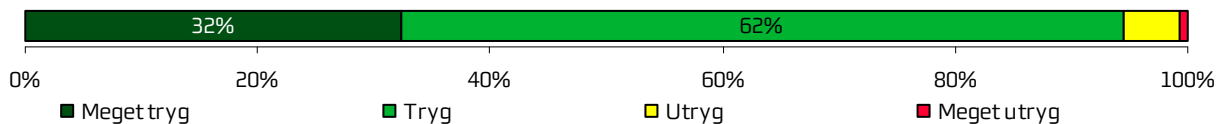
Vurdering af informationsmateriale (n=149)



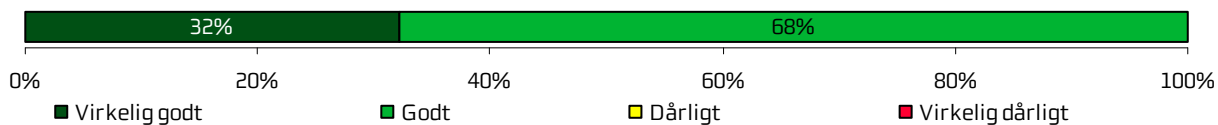
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	97 %	-	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	-	100 % *	92 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	77 %	-	-	99 % *	70 %	86 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	100 % *	89 % *	95 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

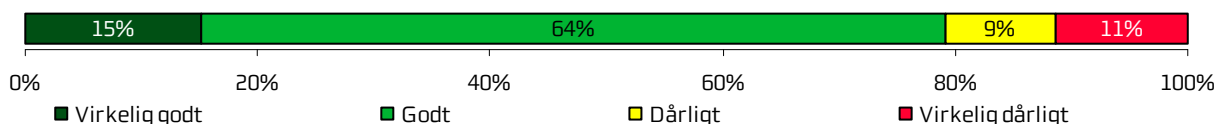
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=272)



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



Orientering af praktiserende læge (n=53)



Information om kostens betydning for helbredet (n=86)



Information om motions betydning for helbredet (n=85)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=82)



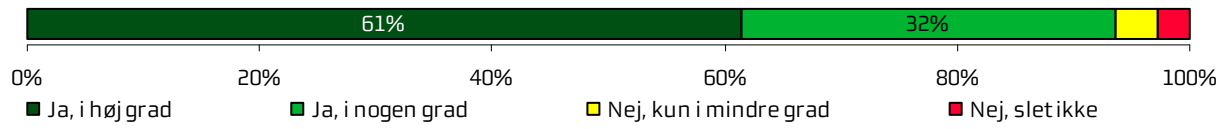
Information om rygningens betydning for helbredet (n=77)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	-	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	98 %	-	100 %	84 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	85 %	-	97 % *	76 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	34 %	-	-	94 % *	41 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	32 %	-	-	94 % *	44 %	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	24 %	-	-	84 % *	47 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	42 %	-	-	87 % *	49 %	65 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=218)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	-	100 % *	94 %	96 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

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		8
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		11
Pleje		5
Relationer til personale		11
Ventetid		8

Øjen Ambulatorium Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
2	Nej.	God
4	Det er lidt forvirrende, hvor man skal gå hen og sætte sig.	God
15	Ingen personlig kontakt. Man kører jo bare sit kort igennem.	Uoplyst
17	Lidt forvirret.	God
21	Men der kunne godt være en henvisning til, at man skal komme ind. Det mangler første gang, man kommer.	God
23	Altid godt modtaget.	Virkelig god
24	Jeg forstår ikke spørgsmålet. Man "kører" jo bare sygesikringskortet gennem scanneren et par gange.	Uoplyst
25	Venlig stemning.	God
28	Jeg har været der 20-30 gange, [er] altid blevet godt modtaget af personalet. Der har været en del ventetid.	God
34	De første to ting går stærkt, men ventetiden til lægen kan være lang, specielt hvis man senere skal ind og have en indsprøjtning [], så kan der gå rigtig lang tid.	Virkelig god
35	Nej.	Virkelig god
36	Et nedslående besøg hos speciallæge blev afløst af positiv opmuntring fra jeres side!	Virkelig god
41	Modtagelsen på øjenafdelingen var perfekt. Venlighed og stort serviceniveau. Hvis jeg kom i god tid i forhold til aftalt tidspunkt, kom jeg ofte "ind" tidligere end beregnet. Kun på den sidste dag af mit forhandlingsforløb var der lange ventetider.	Virkelig god
42	Kunne ønske lidt flere oplysninger, når I bliver forsinket.	God
43	Hurtig modtagelse og behandling.	Virkelig god
44	Dejligt at der blev taget godt imod en, når man kommer med et lille barn på et år.	Virkelig god
47	Meget fin.	Virkelig god
54	Meget god, da det var et barn. Stor forståelse og god til at forklare tingene. Tak :-).	Virkelig god
56	Kort ventetid, blev faktisk kaldt tidligere ind end den tildelte tid.	Virkelig god
59	Meget godt tilfreds. Vi har en virkelig [god] afdeling.	Virkelig god
60	Altid meget venlig modtagelse!	Virkelig god
67	Man tjekker sig ind, sætter sig og venter. No problemo.	Virkelig god
69	Har forgæves forsøgt at få min journal tilsendt. En læge NN fortalte, at den operation, jeg tidligere havde fået, burde have været [en anden]. Jeg har ikke modtaget min journal endnu trods telefonisk henvendelse.	Uoplyst
71	Nej.	Virkelig god
72	Jeg er IKKE FÆRDIGBEHANDLET.	Virkelig god
74	Meget fine.	Virkelig god

	75	God information og venlig behandling.	Virkelig god
	76	Positiv og venlig modtagelse hver gang.	Virkelig god
	78	Bare dejlig.	Virkelig god
	81	Man bliver bare modtaget af et apparat.	Dårlig
	86	Efter indlæsning af sygeskringskort, ville det være smart at få et nummer, som personalet eller en skærm kunne kalde ventende ind efter, da det ind imellem er/var vanskeligt at høre navnet, som personalet kaldte på.	Virkelig god
	93	Lidt lang ventetid.	Virkelig god
	96	Ingen ventetid til synsprøven og scanning, men der kan gå 30-45 min. til indkaldelse til læge NN.	God
	98	Den er faktisk fin.	Virkelig god
	99	Altid imødekommende og venlige mennesker.	Virkelig god

Øjen Ambulatorium Holstebro


Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
12	Fejlbehandling den første måned. Så kom der en læge NN til, og min behandling gik i gang, og det hjalp.	Godt
14	Her var ingen fejl.	Uoplyst
18	Jeg ved ikke, om det var en fejl, men mit øje mistede skarpsynet efter, at den blev fyldt med stabiliserende olie (dette blev gjort på et andet sygehus).	Uoplyst
19	Jeg oplever, at synet på mit ene øje ikke er optimalt. Således at i stedet for at kunne se et helt billede ud af øjet, skærper det, hvilket er sket efter laserbehandling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Der var i første omgang ikke bestilt den medicin til efterbehandling af øjnene, så jeg måtte ringe til sygehuset igen for at få det. Og de vidste ikke hvorfor, den ikke var bestilt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	I allerhøjeste grad: Jeg blev ikke indkaldt. De [] havde kaldt "[navn]", men det var jeg ikke klar over skulle være mig. Derfor ventede jeg en hel eftermiddag, hvorefter jeg spurgte. Jeg mener sygeplejersken skulle have spurgt til mig eller lægen.	Virkelig dårligt
30	At de havde glemt mig. Jeg ventede [længe], så spurgte min kone om de havde glemt mig. [Kort] efter kom jeg ind.	Godt
32	Jeg skulle have taget en blodprøve, før jeg kom til operation, hvilket resulterede i, at min første dato for operation ikke kunne gennemføres.	Godt
38	Ingen.	Uoplyst
41	Jeg oplevede ikke, at der skete fejl, for jeg opdagede straks, at det ikke var min journal, der var udgangspunkt for samtalen. Den rigtige journal blev fundet, og dermed var den sag klaret. Situationen var ingenlunde stressende for mig, den gav blot anledning til et godt grin.	Godt
46	Der gik ca. to måneder, fra jeg var på neurologisk afdeling, til jeg kom til øjenafdelingen. Vist pga. en forglemmelse på neurologisk afdeling. Der skete først noget, da jeg selv kontaktede neurologisk afdeling for at efterlyse indkaldelsestidspunktet for mig.	Godt
49	Ingen fejl.	Uoplyst
58	Ingen.	Uoplyst
78	Ingen.	Uoplyst
92	Ingen!	Uoplyst
97	Selve operationen gik ikke helt som planlagt.	Godt

Øjen Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
3	At der blev ventetid skyldes ene og alene, at der er taget læger fra [sygehuset]. Det er svært at acceptere.	Virkelig godt
4	Set fra patientens side er der meget ventetid mellem de forskellige undersøgelser (ved forskellige personer samme dag). For mit vedkommende cirka en til halvanden time i alt, men hellere det end indkaldt af flere omgange. Ventetiden var forståelig, men stadig lang.	Godt
6	Urimeligt lange ventetider, over to timer uden noget personale gav information om, hvorfor der var ventetid.	Godt
9	Jeg kom akut, så var indstillet på ventetid. Blev særdeles godt modtaget.	Godt
11	Håndværkere på sygehuset giver nogle uforskyldte ændringer i arbejdsgangen!	Godt
20	Helt ok.	Godt
22	Efter fejlen rigtig glad for at have fået en ny læge, rigtig trygt.	Virkelig dårligt
23	Jeg synes, det fungerer godt med behandlingen.	Virkelig godt
25	Jeg synes ikke, at den anvendte synsprøve før, under og efter behandlingen har givet et retvisende billede af behandlingens virkning.	Godt
27	Jeg fejlede ikke noget, min øjne var i orden.	Godt
37	Kun ok.	Virkelig godt
41	Den lange ventetid var begrundet i flere akutte og "vanskelig" patienter den pågældende dag. Det kan afdelingen jo ikke tage højde for. Jeg blev løbende orienteret om problemerne. Hvis jeg skal være lidt kritisk: Jeg fik ikke den afsluttende snak med en af de læger, der havde behandlet mig undervejs. Det beklager jeg selvfølgelig.	Virkelig godt
47	Meget godt tilfreds.	Godt
51	God behandling (oplevelse).	Virkelig godt
57	Jeg oplevede, at personalet var meget stresset, og de lyttede ikke meget til en.	Dårligt
62	Ved et enkelt besøg medførte overlægens prioritering af patientrækkefølge, at jeg måtte vente i urimelig lang tid, [flere timer], i en højst ubehagelig siddestilling.	Godt
67	Professionelt og venligt personale, behagelig stemning. Dygtige behandlere.	Virkelig godt
71	Nej.	Godt
74	Virkelig perfekt.	Virkelig godt
77	Nej.	Godt
79	Ved sidste undersøgelse ingen ventetid ved lægen. De andre gange lang ventetid op til halvanden time.	Godt
82	Jeg blev behandlet super :-).	Virkelig godt
83	Naturligt, at jeg er mest tryk ved de kendte læger.	Godt
85	Fra fotograf til læge, ca. to en halv times ventetid. Lidt rigeligt, synes jeg?	Godt
97	Det sluttede fint, så jeg er alt i alt godt tilfreds.	Godt

 99 Alt er bare i orden.

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
8	Tilfreds med alt.	Uoplyst
10	Modtog ikke skriftlig information før eller i forbindelse med behandlingen. Havde først henvisning til en speciallæge, hvor jeg modtog god skriftlig information, som jeg i høj grad støttede mig til. På grund af den lange afstand [] blev henvisningen ændret til Holstebro.	Virkelig godt
11	Svar på alle spørgsmål.	Godt
22	Jeg kunne ikke forstå hende, som skulle operere mig. [].	Virkelig dårligt
24	En personale fortalte mig, at "man" ikke kunne blive enige om, hvad og hvor meget der skulle skrives i materialet til udlevering, så det var ikke lavet færdigt, men jeg kunne bare spørge. Jeg gik så på "nettet" og fandt så noget, der fortalte en lille smule. Nethindeløsning.	Virkelig godt
25	I orden.	Godt
27	De personer, der undersøgte mig, var SØDE OG VENLIGE.	Godt
28	Jeg har intet skriftligt informationsmateriale fået.	Godt
41	Jeg fik kun et hæfte i forbindelse med den første operation. Vedrørende anden operation blev jeg briefet mundtligt.	Virkelig godt
46	Jeg blev indstillet til operation, men jeg fik hverken dato eller år oplyst. Dog fik jeg at vide, at operationen burde fremskyndes.	Godt
47	Meget god.	Godt
52	Nej.	Virkelig godt
55	Ikke modtaget noget skriftligt.	Virkelig godt
57	Fik først pjecer udleveret ved behandling. Havde været dejligt, hvis man havde fået det før.	Dårligt
59	Et ganske lille indgreb. []. Meget dygtig læge.	Virkelig godt
62	En lille pjece, f.eks. en foldet A5 side, om det forventede forløb ville kunne højne informationsstandarder væsentligt.	Godt
63	Har generelt fået meget lidt skriftlig information. Tror faktisk ikke, jeg har fået andet end indkaldelsesbreve gennem årene og fik ingenting ved sidste besøg.	Godt
67	:O)	Virkelig godt
68	Langt de fleste besøg uden fejl og ventetid, men har været ude for urimelig lang og unødigt ventetid. Ikke rimeligt for en [ældre patient].	Godt
74	Var ok.	Virkelig godt
82	Alt ok.	Virkelig godt
89	Nej.	Godt
92	Nej.	Virkelig godt
98	De er godt tilfredse med mig og jeg med dem.	Godt
99	Alt OK.	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
2	Alle har været søde og flinke imod mig. Ventetiden har føltes lidt lang.	Godt
8	Tilfreds.	Uoplyst
14	Nej, det hele var i fineste orden.	Uoplyst
22	Jeg var helt færdig til at blive opereret to gange, men kom til at hoste lidt, og blev derfor hjemsendt.	Virkelig dårligt
23	Nej, det synes jeg ikke.	Virkelig godt
25	Jeg har været glad for at blive behandlet i Holstebro.	Godt
41	Jeg tror, at man vurderede, at jeg ikke på nogen måde er misbruger.	Virkelig godt
47	Meget tilfreds.	Godt
51	Ingen.	Virkelig godt
53	Jeg synes, det er dejligt, at det nu næsten altid er den samme læge, man kommer til samtale ved, når jeg er til kontrol.	Virkelig godt
57	Informationen til min læge var skrevet så meget i fagsprog, at jeg selv måtte fortælle hende om behandlingen, da hun ikke forstod den. Der var heller ingen, der fortalte, jeg skulle henvende mig til egen læge efterfølgende.	Dårligt
58	Nej.	Godt
59	Nej, det er ikke nødvendigt.	Virkelig godt
64	Der er nu gået [flere] uger, siden jeg blev opereret []. Savner en opfølgende undersøgelse i ambulatoriet.	Uoplyst
77	Det har jeg ikke, da jeg kun har været til en kort behandling.	Godt
81	Meget langsom behandling, da det er meget dyrt at sidde deroppe.	Dårligt
83	Personalet er meget imødekommende, når jeg ringer om evt. ændring af mødedagen.	Godt
94	Da det kun var i forbindelse med behandling for efterstær, jeg var hos jer, kan jeg ikke sige andet, end at det virkede tilfredsstillende.	Godt
97	Tidsplanen blev rykket lidt frem og tilbage, fordi lægen skulle flytte. Men det endte godt, så jeg er godt tilfreds.	Godt
99	Alt ok.	Virkelig godt

Øjen Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Et rigtig sødt personale, som virkede rigtig informerende og beroligende på mig. En ok oplevelse med godt resultat. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg har været på Øjenafdelingen så mange gange, og jeg synes så godt om dem alle og er glad for at komme der.	Virkelig godt
5	Holstebro Sygehus er et godt sygehus. Men det er virkelig det bedste sygehus i Danmark. Og så er der tale om at lukke det. Katastrofalt. Et andet sygehus har ikke styr på NOGET.	Godt
6	Nedsætte ventetiden. [Ventetid]	Godt
7	Alt oplevedes okay.	Godt
8	Tilfreds med alt.	Uoplyst
11	Godt samarbejde og arbejdsfordeling.	Godt
12	Sproget kunne godt være lidt bedre forståeligt. [Kommunikation og information]	Godt
13	Jeg har efterfølgende problemer med mit øje (nyopereret), men må desværre igen i køen. Første tid hos læge NN [i foråret] 2014 (ellers koster det 800 kr.!!). Derefter tid på at vente på sygehuset har tid ,så engang til næste år :-(. [Ventetid]	Godt
16	Byggerod. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Jeg synes godt, at der kunne være lidt mere fokus på den enkelte patient. Det er for samlebåndsaigt og upersonligt. Det er ikke noget for sygehuset, men for den enkelte er det trods alt synet og en stor ting. Man skal føle, der er styr på tingene, og det følte jeg ikke. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
22	- Holde øje med de patienter, som sidder længe i venteværelset. - Være opmærksom på dem med nedsat hørelse som mig. [Pleje]	Virkelig dårligt
24	Venteværelset er meget lyst, mest om sommeren. Det er svært at sidde og vente i dem, når øjnene er meget lysfølsomme. Der måtte gerne være en til to spiseborde med stole, så man kunne sidde mere rankt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Jeg kunne ønske en bedre synsprøve, der kunne registrere omfanget af det "scannersyn", jeg oplever min lidelse har givet og stadig gør i nogen grad. [Kvalitet i behandling]	Godt
26	Jeg synes, at personalet på Øjenafdelingen i Holstebro har været helt fantastiske over for mig. [Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Jeg tror, det er vigtigt, at man kalder på en patient, når man er helt ude i venteværelset og ikke fra gangen.	Godt
29	Meget omhyggelig. Meget venlig.	Virkelig godt
31	Jeg føler mig fint behandlet. Jeg har forståelse for ventetid. Jeg har ikke noget at klage over. Det vigtigste for mig var mit fokus: At operationen lykkedes. Så tak til lægen. Er taknemmelig	Uoplyst

	for at bo i et land med så godt et sygehusvæsen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	
33	Jeg er færdig med behandlingen i Øjenafdelingen i Holstebro.	Virkelig godt
38	En tilfreds patient.	Virkelig godt
39	Vil gerne have samme læge hver gang i stedet for skiftende læger, så lægen kan følge en. Er mere tryk ved det. [Kontaktperson]	Virkelig godt
40	Jeg er godt tilfreds med behandling. Ingen beklagelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
41	Jeg har det bedste indtryk af og gode oplevelser med personalet på afdelingen. Et fantastisk empatisk og faglig dygtigt personale. [] Min exit kunne have været bedre. [Relationer til personale]	Virkelig godt
43	Alt i alt er jeg imponeret.	Virkelig godt
45	Jeg er ikke tilfreds med, at der aldrig er under to timers ventetid. [Ventetid]	Virkelig dårligt
46	Jeg mødte kun flinke og omsorgsfulde mennesker i forløbet, men jeg SAVNER I HØJ GRAD, at ambulatoriet giver TIDSPUNKT for næste skridt i behandlingen. Jeg fik en blodprop [] [i foråret], som afstedkom [gener]. Nu er [det seks måneder siden]. Ud over undersøgelsen er der intet sket. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
47	Meget tilfreds og en stor tak til NN.	Godt
48	Jeg er meget godt tilfreds. Jeg fik en fin modtagelse osv. Og sådan har det været hver gang.	Virkelig godt
50	[Sygeplejerskekapacitet] er ok. [Lægekapacitet] har været svingende. Det har medført ventetid og oplevelser af nye [] læger på skift. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
53	Det er en stor fornøjelse at komme der, da alle er så søde, smilende og hjælpsomme. Stor ros til Øjenafdelingen i stuen, Holstebro Sygehus. [Relationer til personale]	Virkelig godt
54	Modtagelsen på operationsafdelingen: Igen var det på barnets præmisser. Virkelig flot :-).	Virkelig godt
57	Bedre til at lytte og informere. Den afsluttende samtale var meget afstumpet. Jeg havde regnet med at få et skarpere syn, som lovet efter behandling. Han sagde, at de ikke kunne gøre mere, det måtte jeg leve med. Jeg stod med en vis uforståelighed bagefter. Derefter var samtalen overstået. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
60	Det kniber med plads i venteværelset, specielt med garderobeplads, hvilket har medført forbytning med efterfølgende tab af overtøj (frakke), der forsvandt fra garderoben! [Fysiske rammer]	Godt
61	Venteværelset har for lidt varme på, især i vintertiden. [Fysiske rammer]	Godt
63	Har gennem årene brugt rigtig meget tid i ventearealet.	Godt
64	Da jeg blev dårligt tilpas, kom der straks en sød sygeplejerske med en kørestol og fik mig på en bære, og jeg fik saftvand. [Pleje]	Uoplyst
65	Specielt den venlige tone.	Godt
66	OK.	Virkelig godt
67	I betragtningen af den til hver tid varierende ventetid (akutte og lignende) bør der være læse-	Virkelig godt

	materiale af forskellig slags i ventelokalet. Til de pårørende, vi andre ser måske for dårligt :-), men de pårørende venter jo også, mens vi patienter bliver behandlet. Og det med at tage en bog med selv, det KUNNE man jo gøre, men tænker: vi kommer i god tid, så bliver ventetiden nok ikke helt så lang, men det kan man jo af gode grunde ikke altid vide :-). [Fysiske rammer, Ventetid]	
70	Både forundersøgelse og behandling var virkelig en positiv oplevelse. Alle virkede kompetente og nærværende. Der var en uventet ro over afdelingen, ingen virkede stresset. Jeg fik dyb respekt for alle dem, jeg mødte. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
73	Lægen kunne godt vende sig om og sige goddag, i stedet for at blive stående ved computeren med ryggen til og slet ikke sige noget. Men sygeplejersken var meget sød. [Relationer til personale]	Dårligt
75	Det var en god oplevelse på Holstebro Sygehus. Alt var godt tilrettelagt, og der var søde og dygtige læger/sygeplejersker. Jeg sad bare og ventede en time på sidste samtale. Det var formentlig pga. vagtlæge. Det var småting, når alt andet var helt ok. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
77	Det kan jeg ikke vurdere efter det korte besøg.	Godt
80	Jeg blev hjulpet RIGTIG meget. De fik mig til scanning og videre til et andet sygehus. Tak.	Virkelig godt
81	Noget hurtig behandling af læge NN. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
83	Måske flere kulørte ugeblade. [Fysiske rammer]	Godt
84	Jeg har i den tid, jeg er kommet på Holstebro Øjenafdeling, ventet i venteværelset fra en halv time til tre timer. Flest gange halvanden time. Det er mega træls. [Ventetid]	Godt
87	Det var dejligt og trygt at møde op hos jer, søde og rolige. Tak!	Virkelig godt
88	Holstebro Øjenafdeling sendte mig videre til en afdeling på andet sygehus for undersøgelse af (mit) syn af blodsamling inde i øjet. Skal til læge NN [] for udsugning af blod i højre øje. Ved ikke, om det hjælper endnu?	Godt
90	Jeg mangler en kop kaffe i ventetiden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
91	Jeg var til undersøgelse af læge NN m.v. Fik anvisning om, hvordan det skulle ske, når engang jeg får indkaldelse.	Godt
92	Jeg oplever alle som meget engagerede og fagligt kompetente. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
95	Alt personale var yderst venligt. Jeg fik løbende at vide, hvad der skulle ske. Også lægen, der opererede, fik jeg det bedste indtryk af. Venlig og omhyggelig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
98	De er utrolige behagelige hele staben, og det fortæller jeg dem glad og gerne. [Relationer til personale]	Godt
99	Vi taler om Holstebro sygehus med forældede, gamle udtjente, lokaler i kælderens. Det taget i betragtning, så er alt ok. Det er ikke toptunet, men efter alder og mange års nedslidning, så er det helt ok. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

