

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**AMBØ Øjenklinik - RRA**

**Øjenklinik**

**Regionshospitalet Randers**

**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](mailto: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:	256
Besvarelser fra afsnittets patienter:	201
Afsnittets svarprocent:	79%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

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



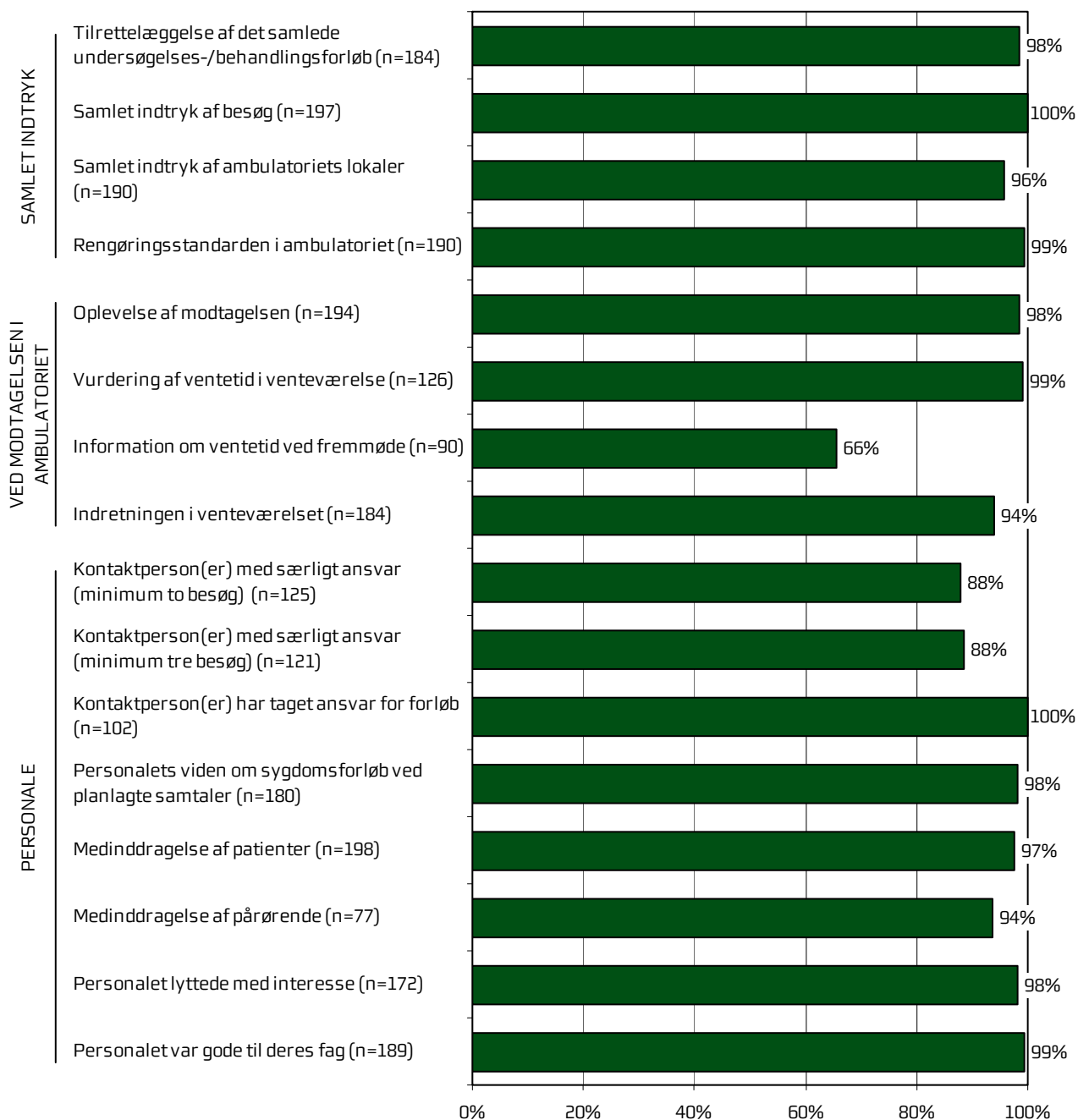


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

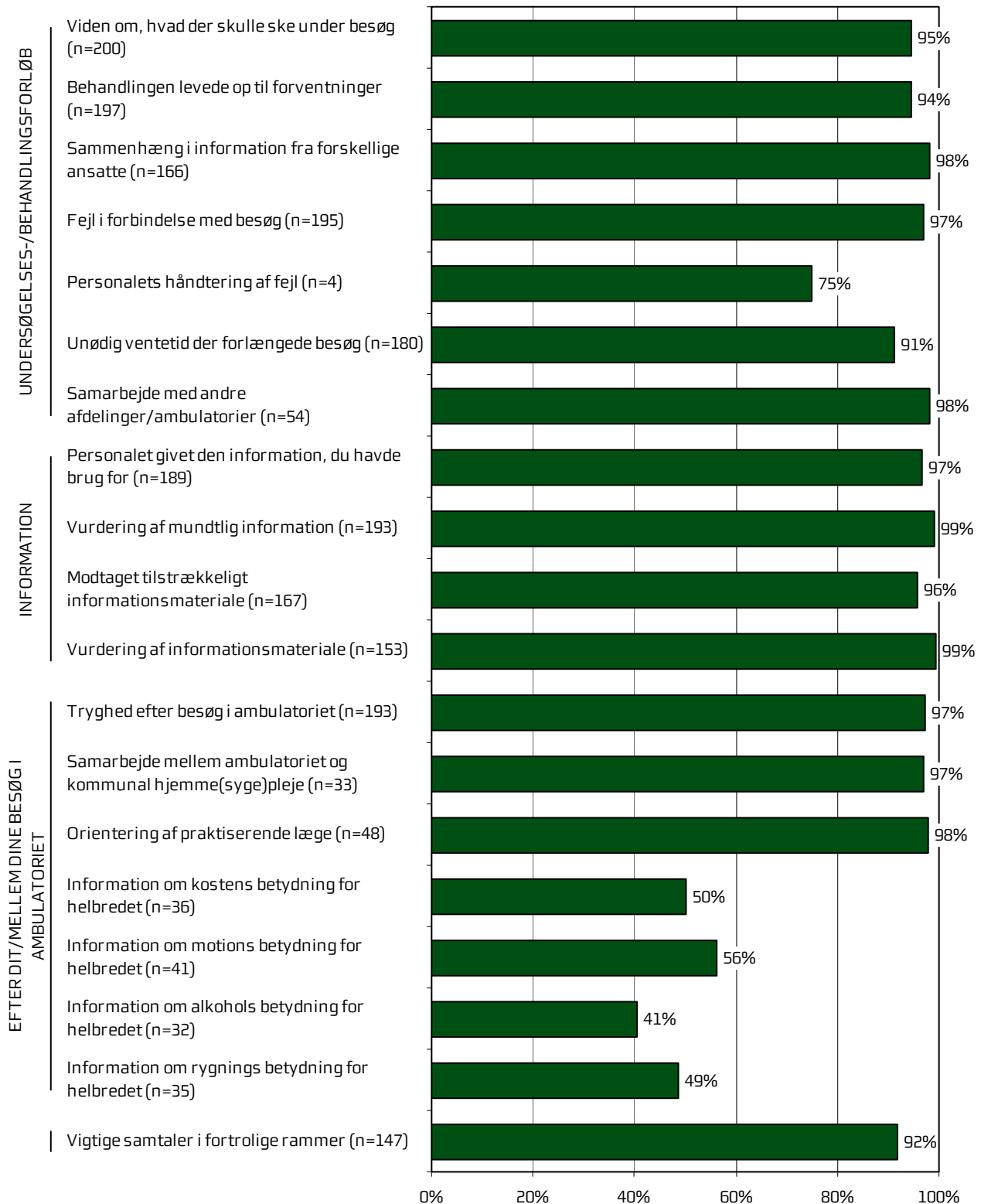
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 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: AMBØ Øjenklinik - RRA

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

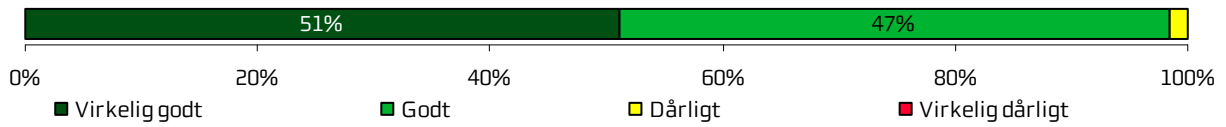
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

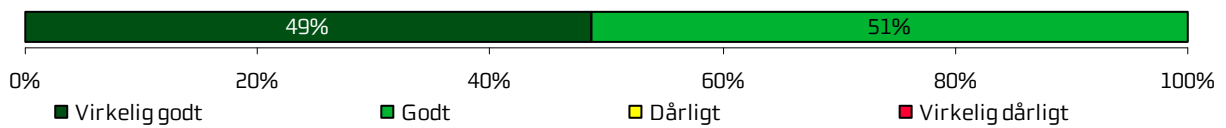
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

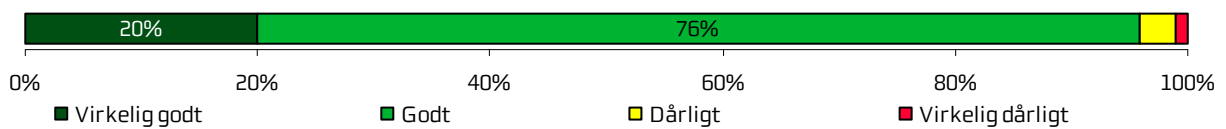
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=184)



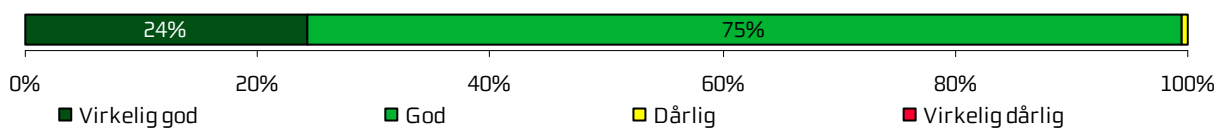
Samlet indtryk af besøg (n=197)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=190)



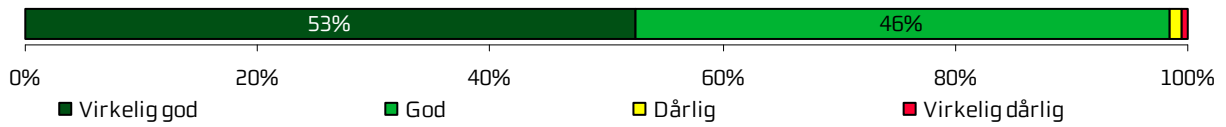
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=190)



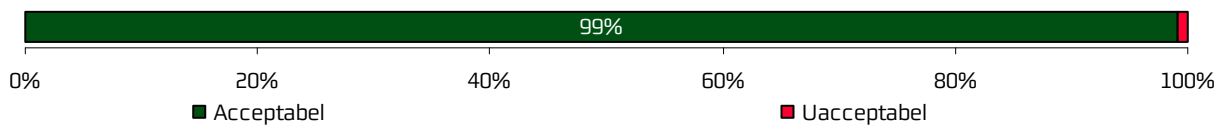
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	100 %	-	100 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	99 %	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	96 %	-	99 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	100 %	97 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

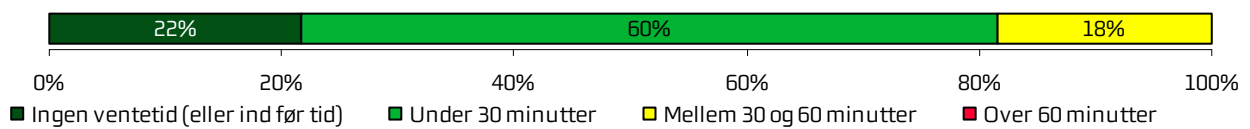
Oplevelse af modtagelsen (n=194)



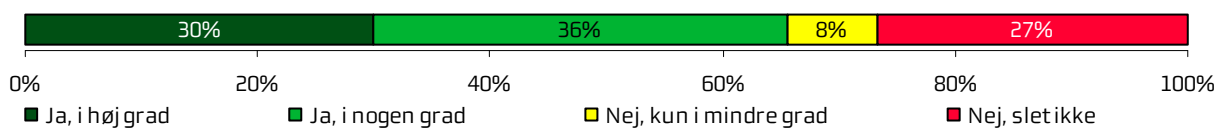
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=126)



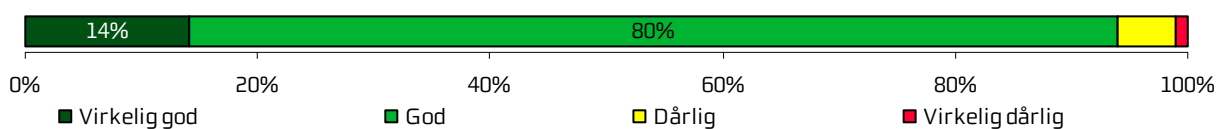
Længde af ventetid i venteværelse (n=120)



Information om ventetid ved fremmøde (n=90)



Indretningen i venteværelset (n=184)

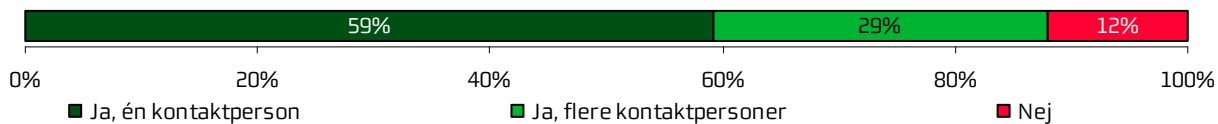




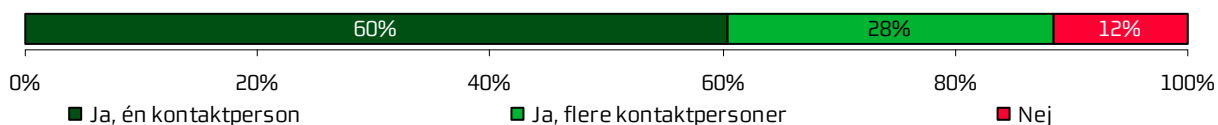
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	99 %	95 %	-	96 % *	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i 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?	66 %	60 %	-	61 %	25 % *	37 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	91 %	-	94 %	81 % *	87 % *

## Personale

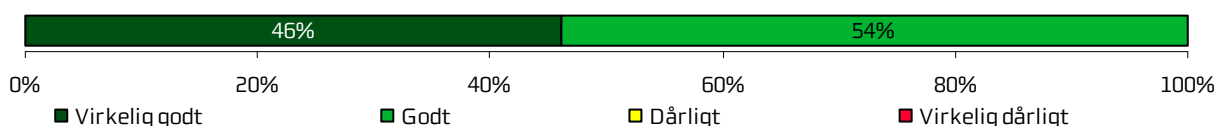
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=125)



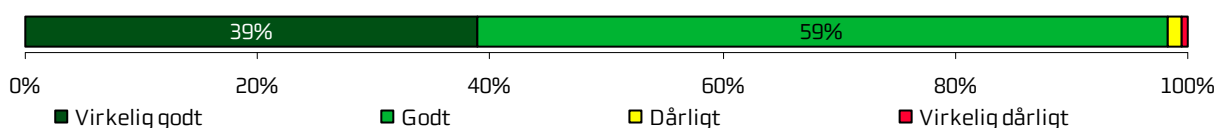
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=121)



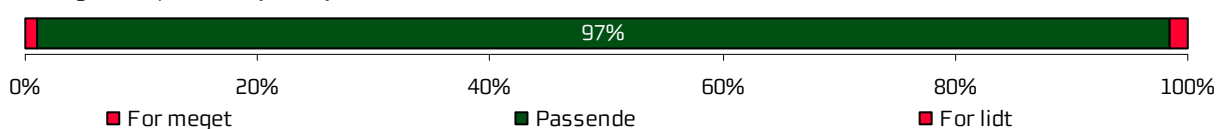
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=102)



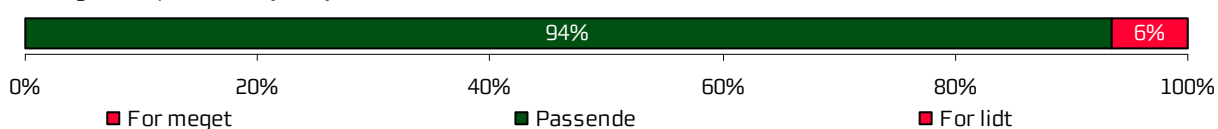
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=180)



Medinddragelse af patienter (n=198)



Medinddragelse af pårørende (n=77)



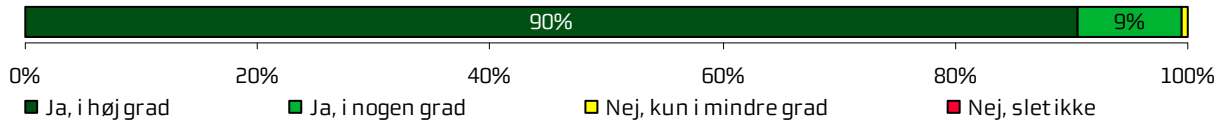
Personalet lyttede med interesse (n=172)



	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)	88 %	91 %	-	90 %	76 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	91 %	-	96 % *	77 %	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	99 %	-	99 %	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	98 %	-	98 %	91 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	97 %	-	95 %	86 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	98 %	-	100 %	92 % *	96 % *

### *Personale (fortsat)*

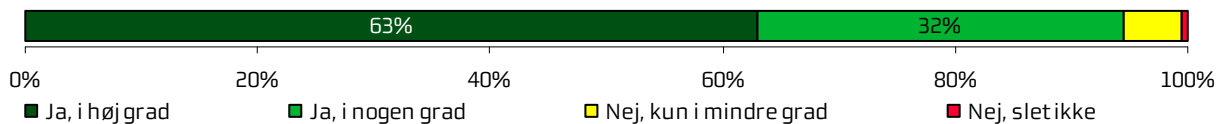
Personalet var gode til deres fag (n=189)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	-	100 %	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=200)



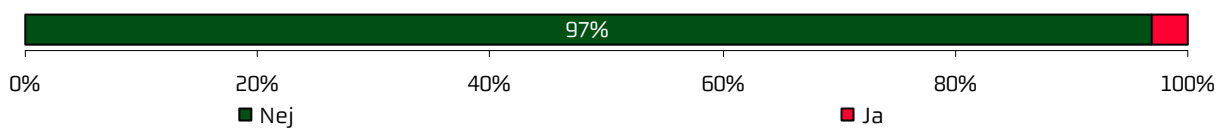
Behandlingen levede op til forventninger (n=197)



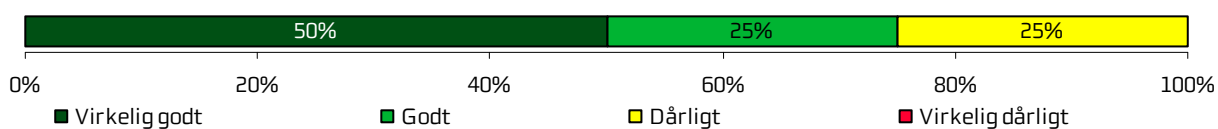
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=166)



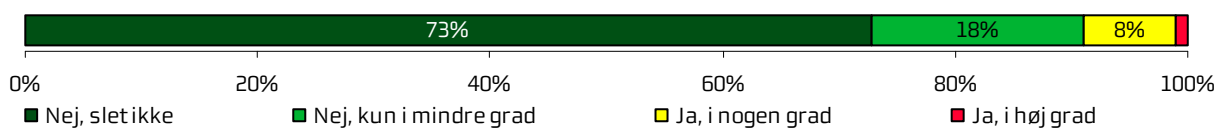
Fejl i forbindelse med besøg (n=195)



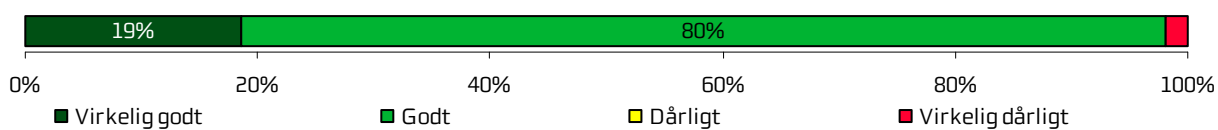
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=180)



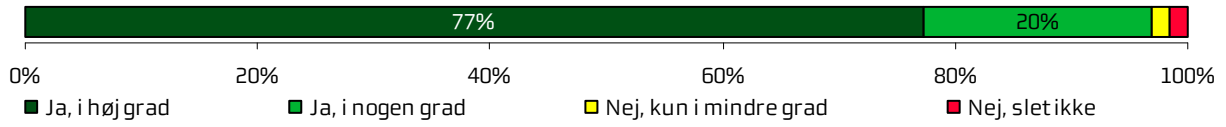
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=54)



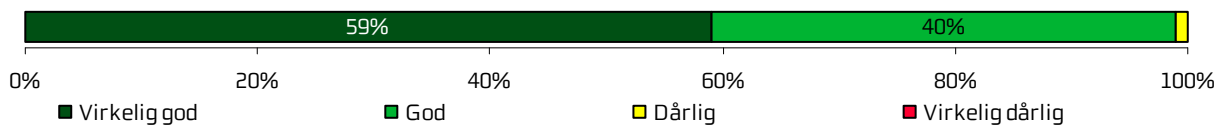
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	98 %	-	97 %	83 % *	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	97 %	-	98 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	99 %	86 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	99 %	-	98 %	85 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	100 %	-	-	-	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	95 %	-	92 %	79 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	100 %	-	98 %	89 % *	95 % *

## Information

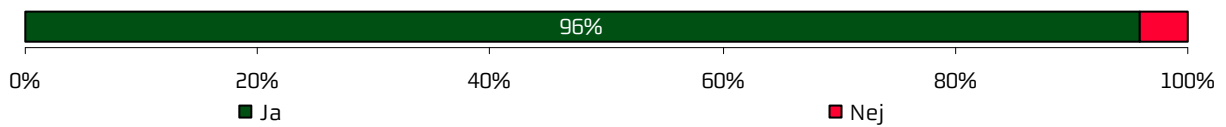
Personalet givet den information, du havde brug for (n=189)



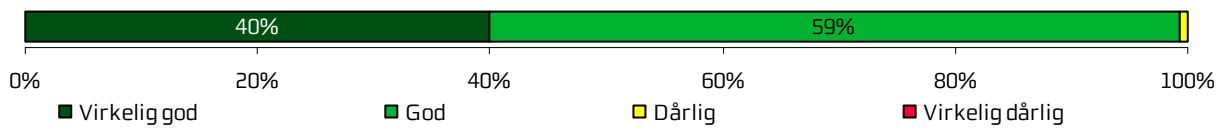
Vurdering af mundtlig information (n=193)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=167)



Vurdering af informationsmateriale (n=153)

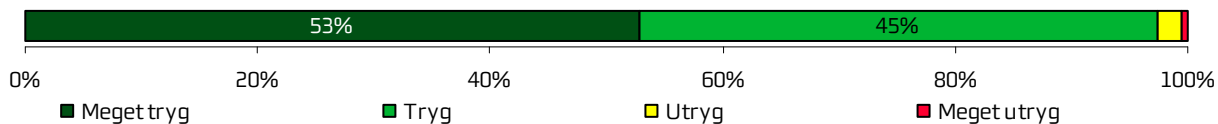




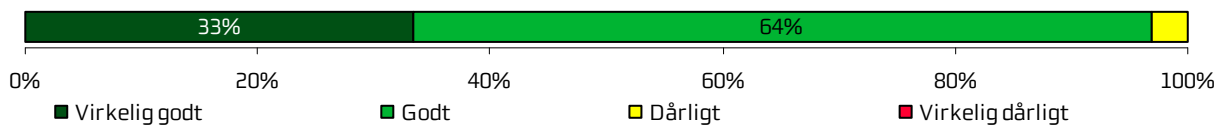
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	98 %	-	99 %	90 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	93 % *	97 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	96 %	-	-	91 %	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	99 %	-	-	97 %	88 % *	94 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

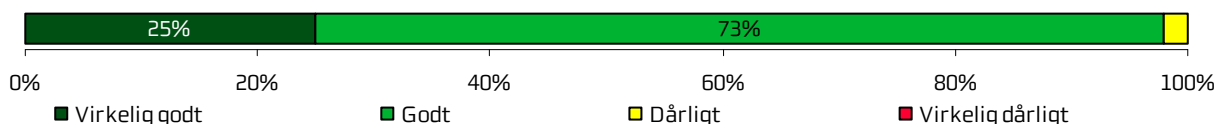
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=193)



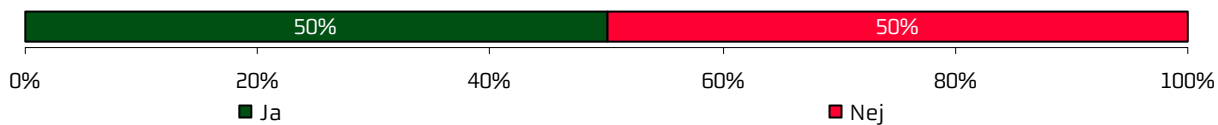
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=33)



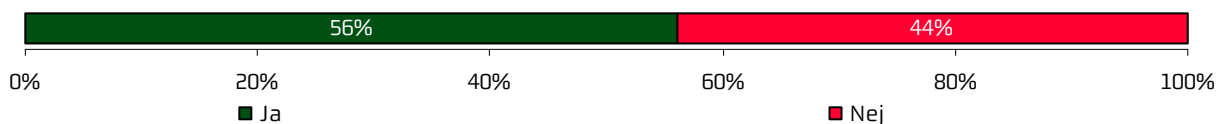
Orientering af praktiserende læge (n=48)



Information om kostens betydning for helbredet (n=36)



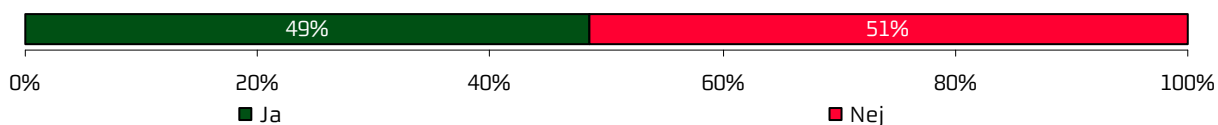
Information om motions betydning for helbredet (n=41)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=32)



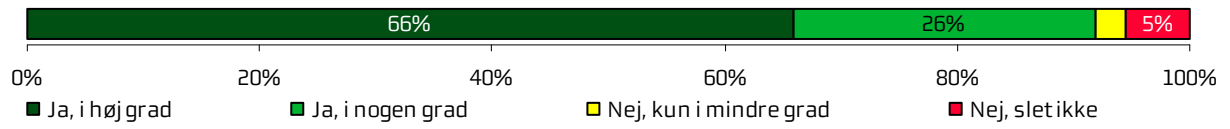
Information om rygningens betydning for helbredet (n=35)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	-	98 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	100 %	-	96 %	86 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98 %	89 %	-	97 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	50 %	-	-	81 % *	45 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	56 %	-	-	86 % *	61 %	76 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	41 %	-	-	77 % *	53 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	49 %	-	-	87 % *	58 %	72 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=147)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	92 %	-	-	98 % *	90 %	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	4
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	8
Pleje	1
Relationer til personale	8
Ventetid	3

## AMBØ Øjenklinik - RRA

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Modtagelsen
1	Efter at jeg var blevet registreret, skulle jeg have udfyldt en ansøgning om befordringstilskud. Da jeg desværre tit er på sygehuset, så er det nemmere for mig, at jeg printer en ud hjemme-fra og udfylder det, jeg skal skrive. Jeg havde også krydset af i det felt, der omfatter, om man har brug for en ledsager, for det har jeg []. Vedkommende, der sad ved skranken, vrissede af mig og spurgte, hvem der havde udfyldt det felt, og så blev der krydset af i nej til ledsager. Det er jeg meget utilfreds med.	Dårlig
4	Jeg er utilfreds med udfyldelsen af kørselsgodtgørelse. Jeg blev ikke spurgt, om jeg kunne bruge offentlig transport, og hvorfor jeg ikke kunne, så der blev bare skrevet offentlig transport.	Dårlig
5	De var simpelthen så venlige, og jeg var bange men blev beroliget. De var meget søde til at fortælle, hvad der skulle ske.	Virkelig god
6	Kom ind med det samme. Minus ventetid.	Virkelig god
15	Venlig. Forekommende.	Uoplyst
17	Den var venlig og god.	Virkelig god
18	Meget venlig.	Virkelig god
20	Modtagelsen i receptionen var blot som man forventer det. Kontakten med sygeplejerskerne fra jeg blev hentet i venteværelset og resten af tiden var ualmindeligt velfungerende, god, præcis.	Virkelig god
23	Blev hurtigt kaldt ind. Venlig og kompetent personale. Det kan være svært at se hvor/i hvilken gruppe man skal vente.	Virkelig god
24	Søde, venlige og kompetente personaler.	Virkelig god
25	Nej.	Virkelig god
28	Alt i alt et virkeligt godt og trygt forløb, som virkede meget professionelt og menneskeligt. Så pil op til alle!	Virkelig god
33	En meget imødekommende og venlig kontakt!	Virkelig god
36	Sød og flinkt personale der kan deres arbejde.	Virkelig god
37	Der var ret lang ventetid. Ellers var medarbejderne meget venlige.	God
39	Jeg blev behandlet rigtig godt. Efter operation af øjet blev jeg lagt i seng et par timer, og derefter set til, inden min datter kørte mig hjem. Tak for det.	Virkelig god
40	JEG FIK EN GOD BEHANDLING, men da det var en efterstær, var jeg faktisk ude igen inden jeg fik tænkt på noget. Jeg anede ikke, at jeg havde en efterstær, og har ikke mærket forskel. Det var min læge NN, der sagde, at det havde jeg. Så nu må jeg se, hvad de siger, når jeg skal have briller.	God
41	Meget venlig.	Virkelig god
43	Kun at jeg følte mig tryk.	Virkelig god
45	Venligt personale.	Virkelig god
46	Jeg blev modtaget med et smil og følte stor tryghed. Tak. []	Virkelig god
54	Nej.	God



- |   |  |                 |
|---|--|-----------------|
| ✎ | 55 Opereret for grå stær.  | God             |
| ✎ | 58 Der sad ingen ved skranken, så stod og ventede lidt, inden der kom en sygeplejerske og spurgte, hvor jeg skulle hen. Hun viste mig venteværelset.   | Uoplyst         |
| ✎ | 65 Jeg fik en fyldig forklaring om forløbet af min "grå stær"-operation. Da jeg forstod, at den foregik liggende udstrakt, blev jeg nervøs, fordi jeg [] ville få svært ved at trække vejret, men den medarbejdende sygeplejerske garanterede straks, at jeg ville få ilt efter behov. | God             |
| ✎ | 67 Ja, vi var der i god tid, men sekretæren glemte at krydse mig af, så man mente ikke, at jeg var kommet. Til følge en ventetid på halvanden time.  | Virkelig dårlig |
| ✎ | 68 Nej.  | Virkelig god    |

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














<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
9	Jeg oplevede, at lægen ikke vidste, at jeg fik et meget, meget bedre syn efter en operation, idet jeg kan har syn på det ene øje. En ahaoplevelse efter operation.	Uoplyst
13	Ridser i begge hornhinder. Men havde fået at vide, de var meget bløde.	Virkelig godt
16	Trods oplysning om allergi over for [et medikament], blev de givet.	Dårligt
29	Efter stær.	Uoplyst
30	Jeg tror, der skete noget forkert i mit højre øje. Jeg har det dårligt med det. Det føles som om, der er en hinde for ind imellem.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	Ingen.	Uoplyst
42	Første operation på [det ene] øje var ikke ok, da jeg ikke kunne se, da klappen blev fjernet, kun en grå klistret masse. Var til ekstrakontrol, og langsomt blev det bedre. Men DET tog tid.	Virkelig godt
50	Ingen.	Uoplyst
67	Ved ikke, om det er en fejl, men pt. stadig ikke i orden. Optikeren vil stadigvæk ikke lave brillerne. Har kontaktet Jer, læge NN, men ingen vil gøre noget, har først tid i [foråret].	Uoplyst
70	Jeg ved ikke, om det var en fejl, det som skete med mit venstre øje.	Uoplyst
73	Jeg oplevede ingen fejl.	Uoplyst

## AMBØ Øjenklinik - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
7	Efter læge NN kom jeg direkte til laserbehandling. Har helt igennem fået en fin behandling. [].	Uoplyst
12	Ja. Jeg oplevede en utrolig dejlig behandling og service omkring mig som person. Jeg var bange for behandlingen, da jeg kom, men alle tog sig så godt af mig, så jeg blev behandlet med super resultat. Over al forventning for mig. Så jeg kan kun uddele ros til afdelingen og kom igen og fik andet øje opereret med flot resultat igen. Så mange tak for det søde og gode personale.	Virkelig godt
15	Venlig og kompetent!	Virkelig godt
17	Det gik planmæssigt.	Godt
20	Jeg har været til forundersøgelse for grå stær. Jeg fik ved afslutningen af forundersøgelsen to operationstider og to kontrolltider ca. en måned efter forundersøgelsen. Kontakt, oplysning, forbehandling (forberedelse til operation) og operationerne forløb meget fint. Personalet var ikke bare venligt, det virkede også kompetent, og for mig at se var der en meget behagelig tone og atmosfære på øjenafdelingen, både i forhold til patienterne og mellem de ansatte indbyrdes, uanset deres placering i hierarkiet.	Virkelig godt
22	Alt forløb hurtigt, og jeg følte mig tryk.	Virkelig godt
25	Nej. Jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
26	Jeg har [en sygdom], og efter operation [for anden sygdom i samme område] ville jeg have ønsket at kunne fortsætte kontrol i Randers. Mit tryk steg voldsomt, og min egen læge havde fri, så jeg skulle selv finde anden læge og flakkede meget rundt derefter.	Godt
32	God og vældig fint.	Virkelig godt
33	Jeg er i den grad tilfreds med forløbet og med det personale, jeg var i kontakt med. Yderst hjælpsomme og kompetente!	Virkelig godt
34	Ventetiden på fire timer opstod grundet et it-nedbrud. Jeg blev løbende orienteret om situationen, og hvorfor operationen var afhængig af it. Der blev også sørget for forplejning i ventetiden, også til pårørende. Flot tackling af situationen.	Virkelig godt
35	Nej.	Godt
37	Der var ret lang ventetid midt i forløbet, dels på grund af akut tilfælde og frokost.	Godt
38	Alt var ok.	Virkelig godt
42	Meget beroliget af NN, der overtog den videre behandling efter mit ønske, så jeg fremover følte mig mere tryk.	Godt
49	Jeg er virkelig godt tilfreds med min laseroperation. Jeg fik mit syn tilbage, og det var en oplevelse, når man næsten var blind.	Godt
59	Jeg er godt tilfreds med min undersøgelse og behandling.	Godt
61	Der opstod lidt ventetid, da der skete et teknisk uheld. Personalet udfyldte tiden med en behagelig snak.	Godt
65	Mit [øjenproblem] blev professionelt behandlet af en meget dygtig kvindelig læge uden smerte. Ved operation af [det ene] øje faldt jeg i søvn!	Godt
66	Sygeplejersken kom nylig til stede, da operationen var foretaget.	Godt
67	Personalet virker overfladisk og for travle. Føler det er et samlebånd. Mangler information til pårørende, der var med.	Godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 15	Absolut grundig.	Virkelig godt
 22	Nej.	Virkelig godt
 32	Meget fint.	Virkelig godt
 33	Var fuldt ud informeret og vidste præcis, hvad der skulle foregå.	Virkelig godt
 43	Igen, den gjorde mig tryk.	Virkelig godt
 52	Fik en helt igennem god service. Tak for det.	Virkelig godt
 60	Nej.	Godt
 65	Jeg fik det at vide, som var nødvendigt.	Godt
 67	For lidt. Ingen fortalte, at der kunne gå så lang tid uden briller. Er på herrens mark!!	Godt
 68	Nej.	Virkelig godt
 69	Ja, der manglede information om, om man måtte gå på arbejde.	Godt
 71	Nej.	Virkelig godt
 72	Nej.	Godt

## AMBØ Øjenklinik - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Nej.	Godt
14	Der var ikke kommet besked til min speciallæge, da jeg skulle til kontrol efter [nogle] dage. Min speciallæge måtte ringe efter papirerne.	Godt
18	Meget venlige og omsorgsfulde.	Virkelig godt
20	Nej, alt fungerede godt og som forventeligt ud fra det, jeg havde fået oplyst.	Virkelig godt
26	Jeg ser kun lidt med det ene øje og blev opereret på det andet og har MEGET GRØN STÆR på begge. Jeg synes, jeg skulle have være indlagt, så trykket kunne kontrolleres. Det steg voldsomt i lang tid efter, og speciallægen [havde fri], det var meget skidt. Siden da har jeg haft uklarhed i glaslegemet og store problemer. Øv øv.	Godt
32	God.	Virkelig godt
38	Nej.	Virkelig godt
42	Efterpå ser jeg nu fint på begge øjne efter stæroperationerne, dog fastslår speciallægen allerede efterstær på det "fejlopererede" øje.	Godt
51	Otte dage efter operation for grå stær, var jeg til kontrol med læge NN, og der var ingen problemer. Otte uger efter operation var jeg ved Synoptik [i Randers] for nye briller, hvor jeg blev henvist til læge NN igen. Det er jeg skuffet over. Jeg mener, at mit syn er udmærket, men brillernes styrke passer ikke. Jeg har tid ved NN [].	Godt
64	Da jeg på forhånd ikke havde forventet et positivt resultat af laserbehandlingen mod min []sygdom, var det, der skete, ikke mindre end et mirakel.	Godt
72	Nej.	Godt

## AMBØ Øjenklinik - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
3	Jeg har fået en rigtig god behandling. Alle var søde, rare og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Jeg mangler en fyldestgørende kopi af min anvisning for at kunne få kørselsgodtgørelse fra andet sygehus.	Godt
8	Jeg var fuldt ud tilfreds.	Godt
10	Havde pårørende med til behandlinger.	Virkelig godt
11	Jeg kom så hurtigt igennem min behandling, at jeg ikke tænkte på rengøring, og jeg brugte ikke toiletet. Men det var nogle meget søde piger, jeg var i kontakt med. [Relationer til personale]	Godt
15	En RAR afdeling at besøge, da der var en god stemning. Personalets tone overfor hinanden og os patienter var nærværende og venlig. Alle var opsatte på, at alt skulle gå bedst muligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Ok.	Godt
18	De kunne ikke have gjort det bedre, jeg var tryk ved behandlingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Venteværelset kunne måske godt forbedres lidt! TAK for god behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Som i de fleste venteværelser er det fremlagte læsestof under al kritik. Jeg synes heller ikke, det er en god idé at have et fjernsyn kørende. Det er dårlig stil i hjemmet og endnu mere problematisk i det offentlige rum, men jeg ved fra tidligere, at der i de fleste venteværelser eller ventoområder på Randers Sygehus er opsat skærme. Det kan jeg ikke lide. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Første gang, jeg skulle opereres, var computeren i stykker, og vi ventede i [flere] timer, men blev godt informeret og fik også noget at spise, så det var meget godt. [Ventetid]	Godt
25	Alt forløb perfekt. Der var altid en medarbejder indenfor rækkevidde. Og resultatet ok. [Pleje]	Virkelig godt
27	Jeg synes, at det har været et godt og hurtigt forløb, så mange tak. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
31	Jeg var af læge NN sat til to [] operationer her. Har ikke hørt om nummer to. [].	Godt
32	Alle var virkelig søde og flinke. [Relationer til personale]	Virkelig godt
35	Alt tilfredsstillende.	Godt
36	Ingen ventetid. Dygtige læger. Ros dem.  Flot syn på begge øjne. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
37	Planlægge og især informere om ventetider under forløbet. [Ventetid]	Godt
39	Jeg var godt tilfreds med den behandling, jeg fik. Personalet var søde og hjælpsomme og virkelig rare og søde mod mig. Tak for det.	Godt

	[Relationer til personale]	
✎ 41	Meget venligt. Kommer trygt en anden gang.	Godt
✎ 43	Jeg føler, at jeg fik den bedste behandling, jeg kunne ønske mig. Var selvsagt nervøs, da jeg mødte ind til undersøgelse, men fuld af fortrøstning, da jeg tog hjem. Og efter operation [] er det som at blive født på ny, når man efter [adskillige] års brug af briller, pludselig kan se uden. Jeg er meget taknemmelig. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 44	Meget søde, hjælpsomme og lydhøre personaler. Vigtigt!! Da mange jo er nervøse for en operation []. TAK for det. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 47	Generel ros til alle ca. ti personer, som skabte tryghed i en behagelig atmosfære under samtlige mine besøg på Øjenklinikken. Da jeg gav udtryk for dette under det afsluttende besøg, var svaret, at det kunne jo have noget med mig at gøre. Det kan der måske være noget om, for jeg var glad for, at nogen ville hjælpe mig til en bedre livskvalitet, som var blevet temmelig dårlig, efter jeg fik et balanceproblem []. I den forbindelse følte jeg også et problem med afstandsbedømmelsen []. Når jeg spurgte min læge og andre behandlere om dette, fik jeg ikke noget svar. Efter operationen har jeg fået det bedre på alle måder. Så jeg kunne blot ønske, at det var sket noget tidligere []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 53	Alt ok.	Virkelig godt
✎ 56	Jeg har kun at sige, at det var en virkelig god oplevelse for mig, med både venlige og rare sygeplejersker og læger. En alt i alt god dag. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 57	Efter behandlingen blev der spurgt, om jeg havde pårørende med, hvorved jeg svarede ja. Jeg blev lukket ud af operationsstuen på en ukendt gang. Med dårligt syn anede jeg ikke, om jeg skulle til højre eller venstre. Jeg tumlede rundt, da en sygeplejerske kom og tog hånd om mig. Hun fulgte mig til venteværelset. Det KAN gøres bedre. Husk, som [ældre] er man nok lidt forvirret.	Godt
✎ 62	Jeg var til behandling efter stær, og jeg er ualmindelig godt tilfreds med behandlingen af alt personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 63	Jeg oplevede ikke nogen fejl, det hele gik så hurtigt, inden jeg var færdig og en portør fulgte mig til udgangen, hvor min søn afhentede mig. I alt OK.	Godt
✎ 64	Ændrede mit syn [væsentligt til det bedre].	Godt
✎ 65	På grund af min [sygdom] brugte man kørestol til at flytte mig. Det var da udmærket, men disse stole kunne sandelig trænge til et eftersyn eller udskiftning. Men det er jo nok en lille ting i forløbet. Tilfreds []. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 70	Parkeringsforholdene er kaotiske og parkometrene er ikke for GAMLE folk, og det kostede os 600 kr. i bøde. [Fysiske rammer]	Virkelig godt







