

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
JAMB
ØJENAFDELING J
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	397
Besvarelser fra patienter:	268
Afsnittets svarprocent:	68%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

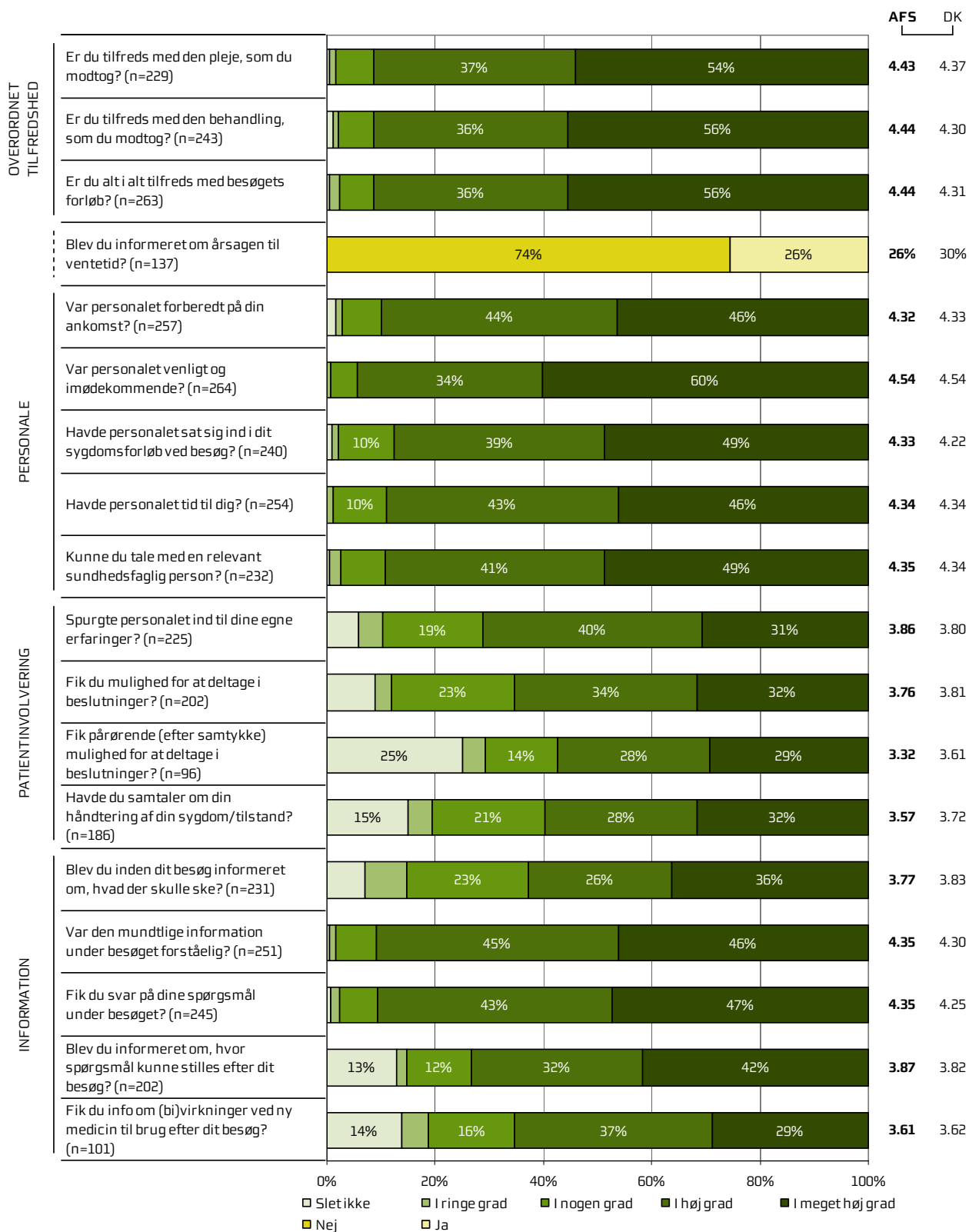
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

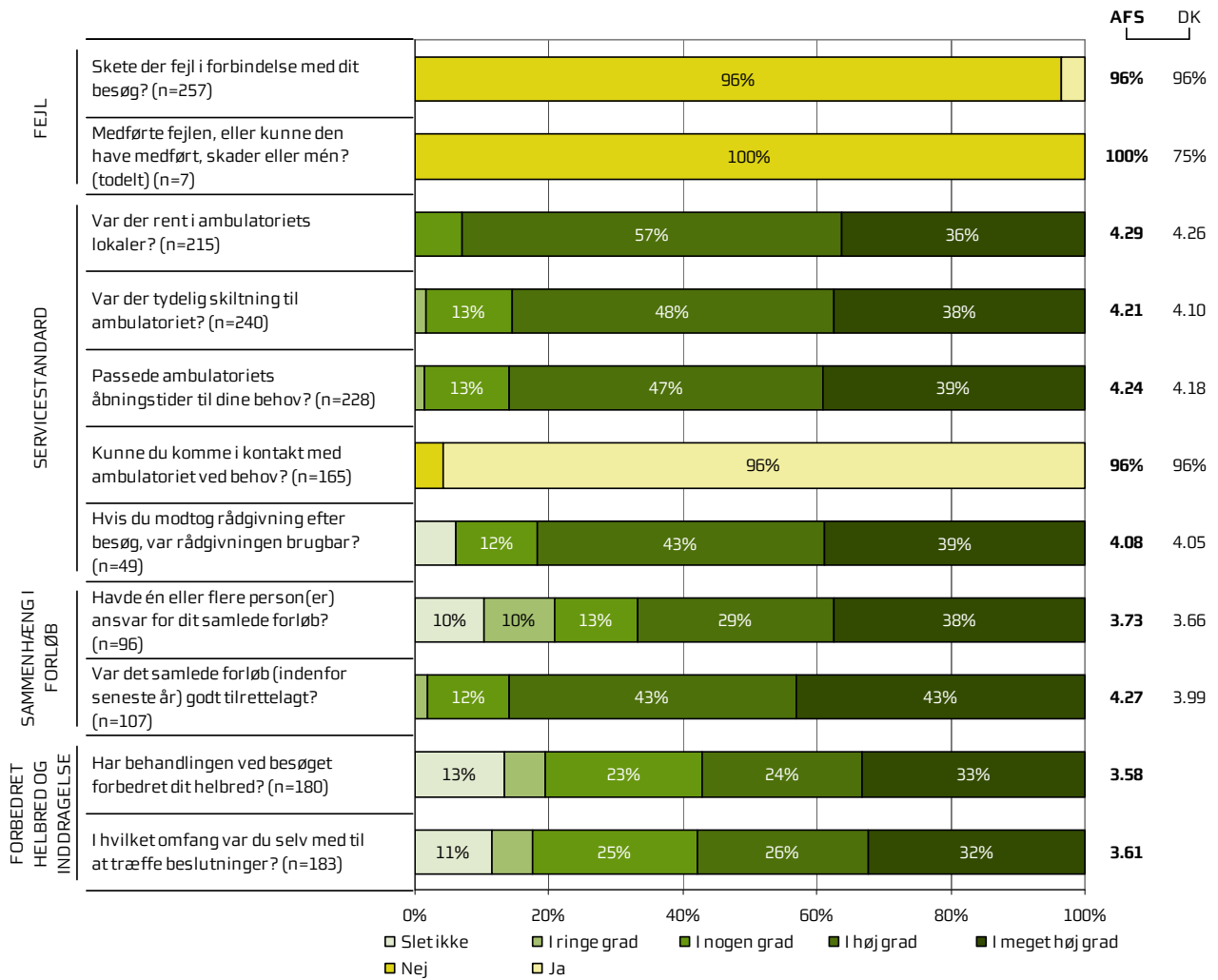
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

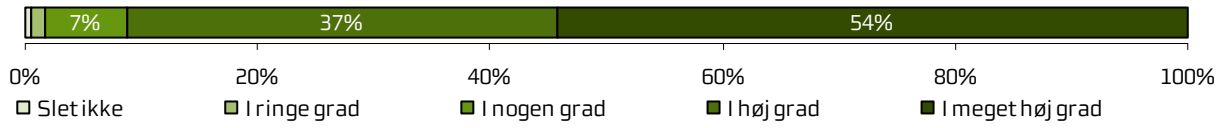
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

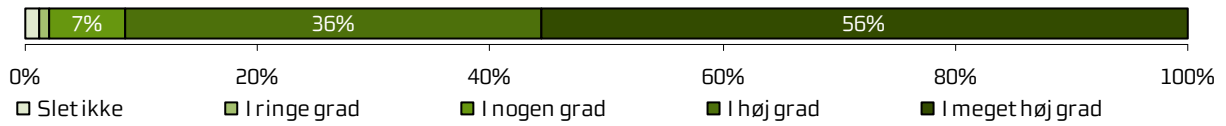
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

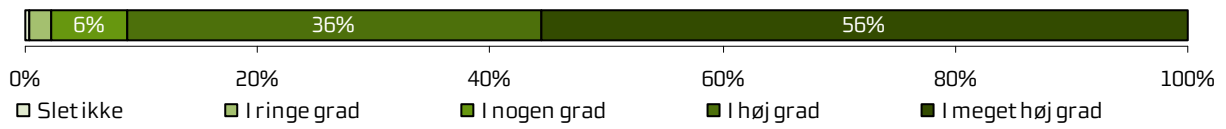
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=229)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=243)



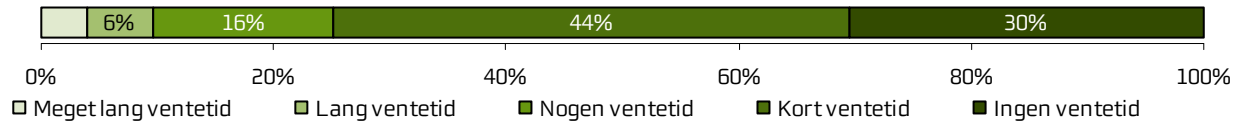
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=263)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,43		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,44		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,44		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=250)



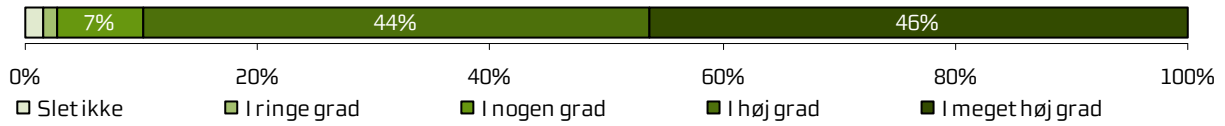
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=137)



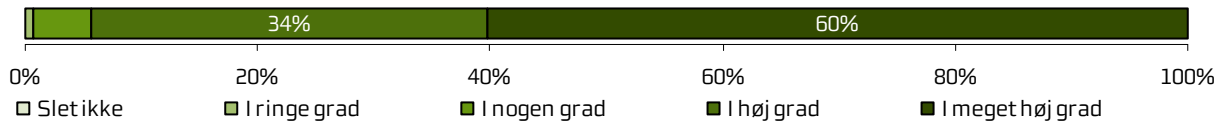
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,92		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		26 %	30 %	

Personale

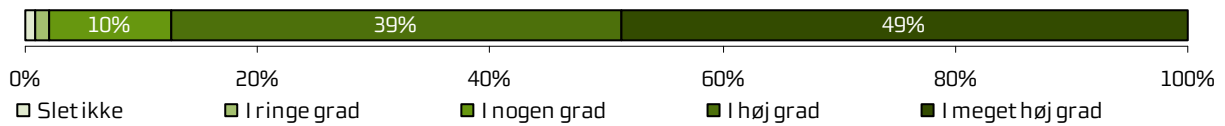
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=257)



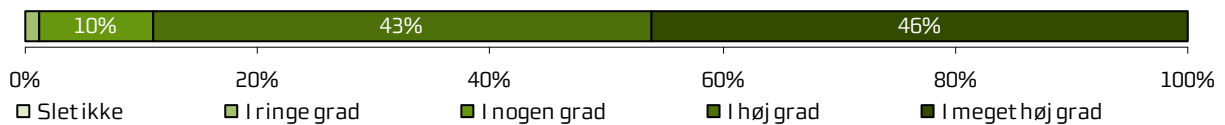
Var personalet venligt og imødekommende? (n=264)



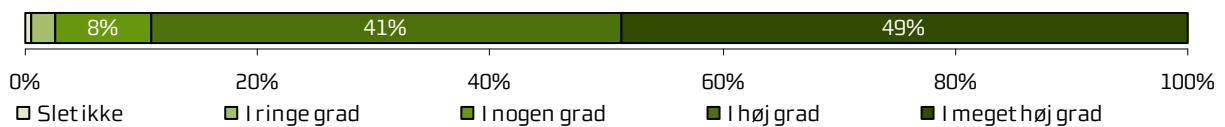
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=240)



Havde personalet tid til dig? (n=254)



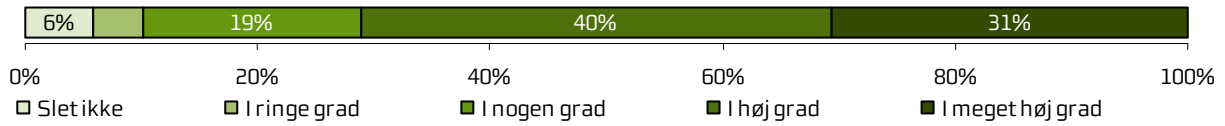
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=232)



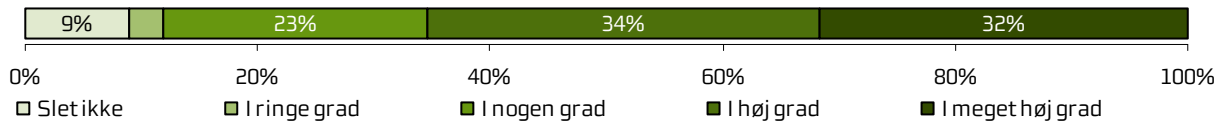
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,32		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,54		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,33		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,34		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,35		4,34	

Patientinvolvering

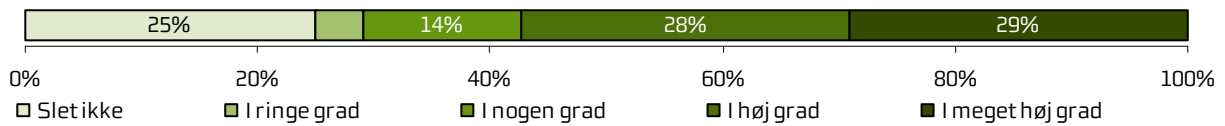
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=225)



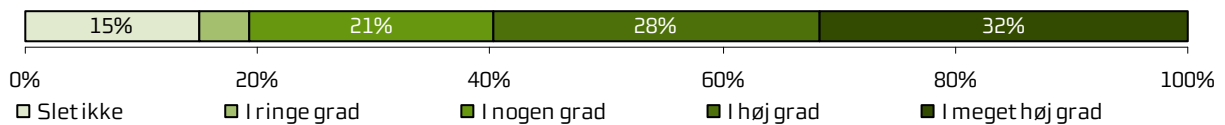
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=202)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=96)



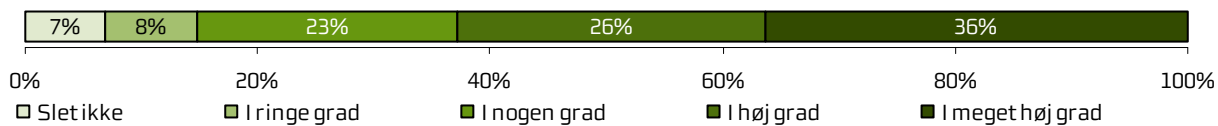
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=186)



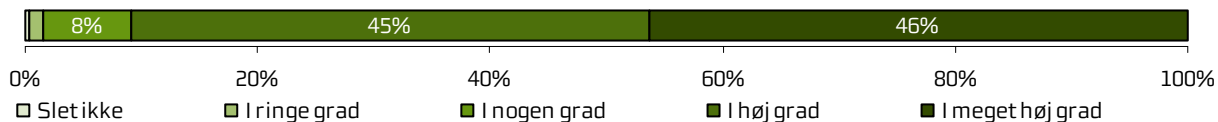
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,86		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,76		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,32		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,57		3,72	

Information

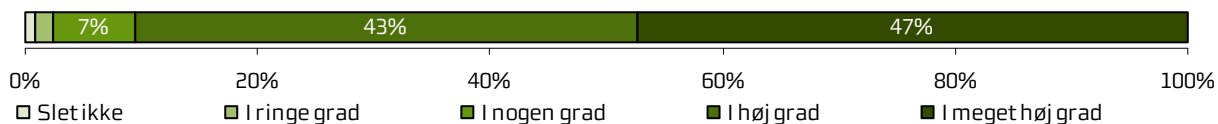
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=231)



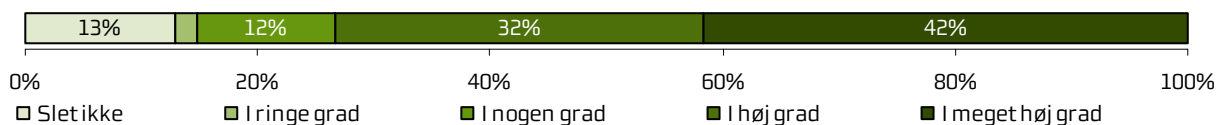
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=251)



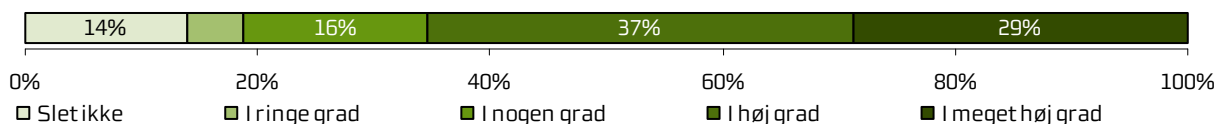
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=245)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=202)



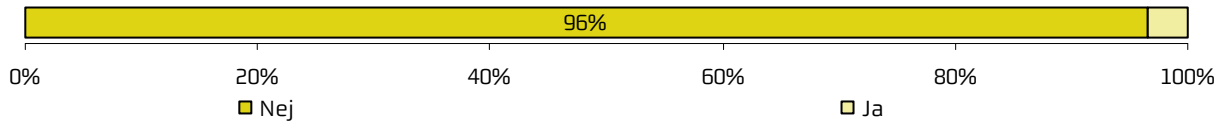
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=101)



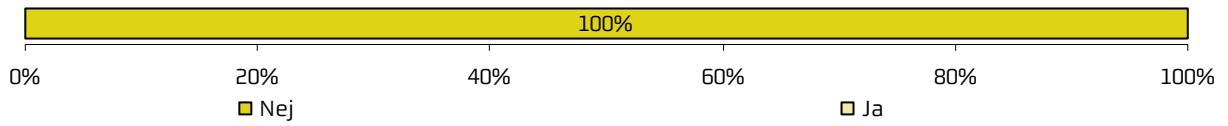
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,77		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,35		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,35		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,87		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,61		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=257)



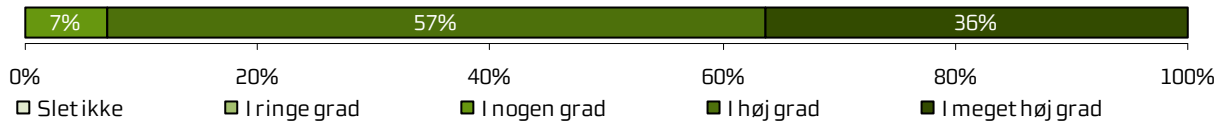
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=7)



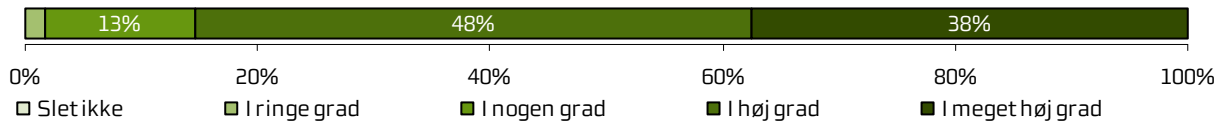
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

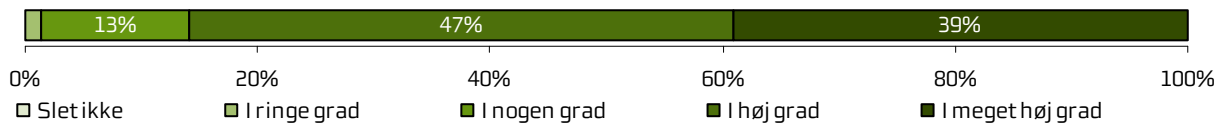
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=215)



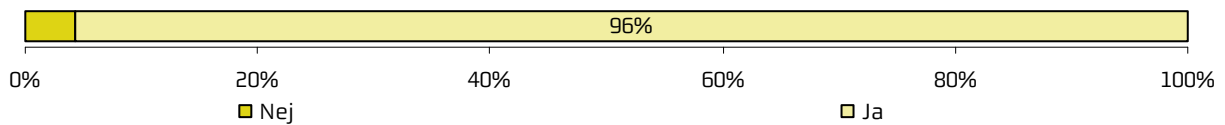
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=240)



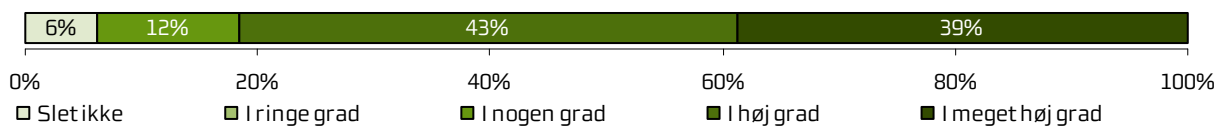
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=228)








Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=165)



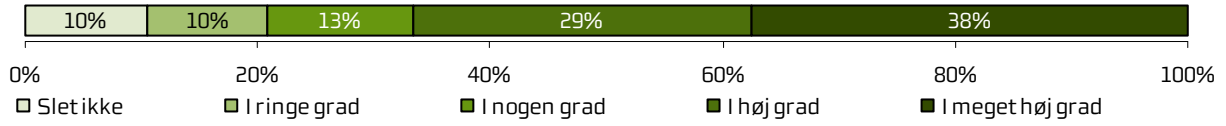
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=49)



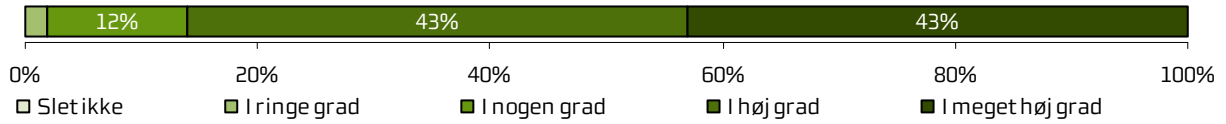
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,29		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,21		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,24		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		96 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,08		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=96)



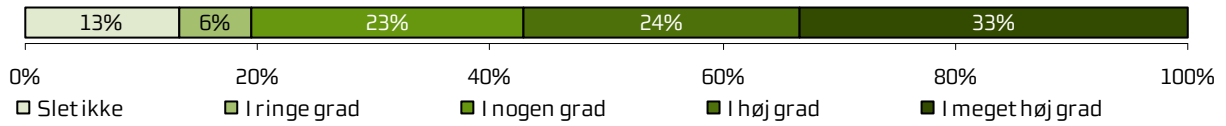
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=107)



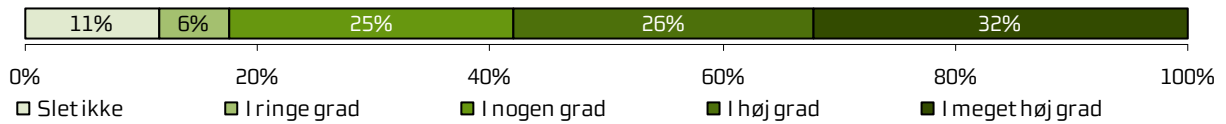
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,73		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,27		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=180)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=183)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,58			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,61			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

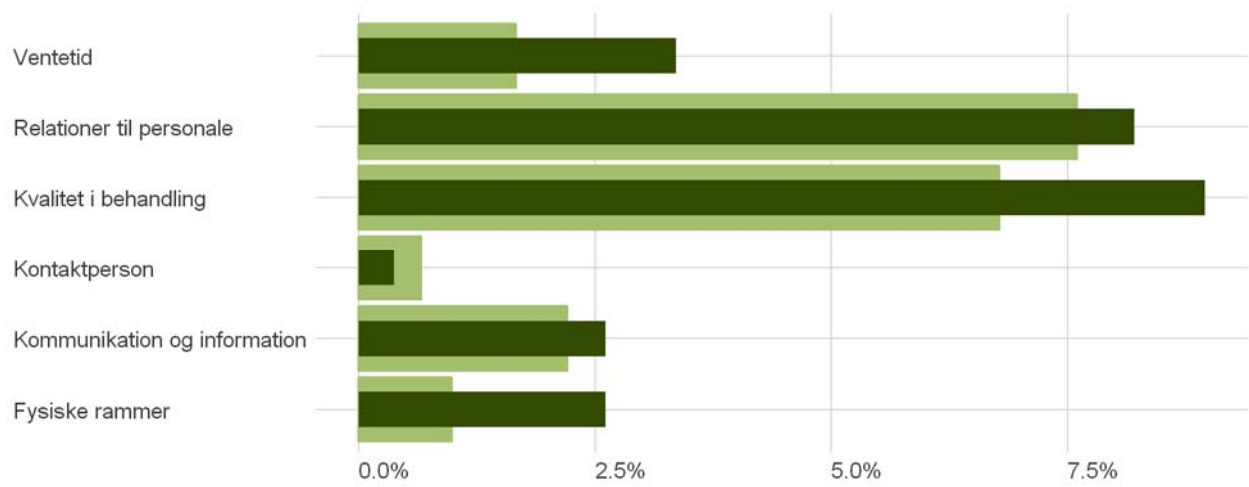
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



JAMB

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - JAMB	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Det vil være dejligt, hvis der var mere lys over stolen, hvor vi venter på at komme i behandling.	I høj grad
13	Nethindeløsning. Forundersøgelse til glaslegemeoperation: Fredag [] efter nogen ventetid inklusiv pupiludvidende dråber. Undersøgelsen blev foretaget af læge NN, som efter lang tids undersøgelse (ca. halvanden time) skulle have assistance af en anden læge NN, som komplettede/afsluttede tegningen af nethindeløsningen. Et større studium i nethindeløsning for den første læge! Tilbageholdende med at besvare, hvordan bliver man bedøvet til operationen. De to læger var yderst forbeholden overfor det mulige resultat af det kirurgiske indgreb, som blev foretaget efterfølgende mandag. Tredje læge NN sagde: "Vellykket operation". Så absolut. [De to første] talte meget om mulige risici og beskrev tilstanden i øjet som nærmest kompliceret, hvilket den sidste læge NN om mandagen begrænsede meget efter selv at have iagttaget øjet. Til spørgsmålet: "Ser det håbløst ud?" [svarede han], bestemt ikke, du er kommet i fin tid, umiddelbart efter at løsningen var indtruffet. Fine forudsætninger for et godt resultat! Mangler meget bedring nu [], [skal til] synsprøve/undersøgelse ved egen klinik. Pæne fremskridt. Normalforløbet er ikke beskrevet fyldestgørende i medfølgende patientinfo?	I høj grad
29	Ok.	I høj grad
30	Kom ind før mødetidspunkt, men ventede derefter i mere end en time, før jeg blev kaldt ind til [].	I høj grad
39	Alle var søde, venlige og helt på dupperne.	I høj grad
50	Akut henvisning fra lægevagt, så der forventes vel også nogen ventetid.	I høj grad
53	Jeg scanner mit sygesikringskort, og lægen henter mig ind når det er tid. Så jeg har ingen kontakt med personalet i Ambulatoriet.	I høj grad
82	Ville være rart at vide, når man kom, om der evt. er ventetid. Især fordi man er der for sit barn.	I høj grad
3	Var ude fra afdelingen før min oprindelige tid :-)	I meget høj grad
8	Ventetiden var meget kort, og jeg mener ikke det var relevant at informere mig om, hvorfor jeg ikke lige blev kaldt i på slaget.	I meget høj grad
9	Da jeg skulle møde, var jeg på vej hjem.	I meget høj grad
20	Spørgsmålene er ikke relevante for min mor, da hun er dement.	I meget høj grad
25	Meget positiv oplevelse. Gjorde alle fordomme til skamme.	I meget høj grad
36	Jeg har tidligere ventet meget længe (en time). Denne gang var jeg "heldig"?	I meget høj grad
41	Bedre lys i ventelokalet.	I meget høj grad
62	Jeg synes, at det var en professionel undersøgelse og kan kun rose lægen for det stykke arbejde, han gjorde.	I meget høj grad
72	Ambulancefolk vidste ikke, hvor de skulle hen.	I meget høj grad
75	Det ville have været godt med orientering om forventet ventetid, så kunne jeg f.eks. have fået	I meget høj

	lidt frokost.	grad
✎ 83	Pga. sygdom.	I meget høj grad
✎ 85	Helt i top uden ventetid.	I meget høj grad
✎ 90	Når der sættes tre til fire patienter til på samme kvarter, er det jo at forvente, at der er ventetid.	I meget høj grad
✎ 92	Jeg synes, en måneds ventetid var lang, når ens øjne blev dårligere dag for dag.	I meget høj grad
✎ 96	Ventetid minimal, så det var ok.	I meget høj grad
✎ 26	Lad være med at tage patienter ind lige før der er telefontid.	I nogen grad
✎ 106	Sygeplejersken var forarget over, at jeg ikke medbragte min mands medicinskema, men vi kom direkte fra en konsultation hos øjenlægen, hvor det ikke er nødvendigt at medbringe dette, så det synes jeg var træls at blive taget "i skole" over.	I nogen grad
✎ 16	Når man er første person, bør der ikke være 15 minutters ventetid.	I ringe grad
✎ 47	Perfekt.	Ikke relevant for mig
✎ 12	Fik at vide, at grunden til ventetiden skyldes, at han sad på en forkert stol.	Slet ikke
✎ 84	Det var glemt, at jeg havde en tid.	Slet ikke
✎ 7	Jeg kom fra skadestuen med en []skade. Jeg blev taget rigtigt godt imod.	Uoplyst
✎ 81	For mig var det helt i orden, ingen ventetid.	Uoplyst

JAMB

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - JAMB	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
13	Forløbet i tilstanden efter operationen er ikke helt tilstrækkeligt dækket ind/beskrivet i informationsmaterialet. Derfor har jeg været nødsaget til at få bekræftet, hvorvidt øjets tilstand pt. var normal efter operationen. Personalet var flinke til at kontakte mig pr. tlf. og bekræfte den normale udvikling [].	I høj grad
42	Jeg kunne godt tænke mig, hvis man f.eks. fik en e-mail med oplysninger om, hvilke undersøgelser der skal foretages hver gang, og hvilke forholdsregler man skal tage. Jeg tænker på, om man skal have dryppet begge øjne eller kun det ene med pupiludvidende dråber. Det kan have stor betydning for, om jeg selv vil vælge at køre eller finde andre transportmuligheder. I det hele taget: hvad anbefaler man fra afdelingen i forhold til transport? Første gang, jeg var på afdelingen, anede jeg intet på forhånd om, hvad jeg kunne forvente. Nu har jeg selvfølgelig erfaring fra de to forrige besøg (som i øvrigt ikke var helt ens), men jeg ved stadig ikke helt, hvad "man kunne finde på". Når jeg skal derud næste gang, skal jeg så satse på, at jeg godt selv kan køre, fordi jeg de seneste to gange kun er blevet dryppet med pupiludvidende i det dårlige øje. Eller risikerer jeg, at man siger: "Det er vist så længe siden, vi har undersøgt begge øjne, at det må vi hellere gøre!". I sidstnævnte tilfælde vil jeg komme til at stå med håret i postkassen med to timers kørsel hjem, som jeg ikke kan give mig i kast med, før der er gået flere timer.	I høj grad
56	Var ikke informeret om, at de øjendråber, jeg fik under besøget, kunne gøre det vanskeligt at køre bilen hjem (måtte blive nogle timer i Aarhus, indtil jeg kunne se ordentligt).	I høj grad
78	Jeg føler ikke, at jeg har manglet information. Jeg får talt godt, mens jeg er der.	I høj grad
81	Absolut ikke. Jeg tror ikke, man skal spørge flere læger om det, så får man forskellige svar, da de har forskellige opfattelser af den samme sag.	I høj grad
2	Er kun til behandling for øjnene. Gentagne gange til samme behandling.	I meget høj grad
24	Jeg fik blot taget billeder af mine øjne, som en læge NN senere skal kigge på. Så man får jo ikke noget at vide om, hvordan det går, og hvad der skal ske fremover.	I meget høj grad
48	Jeg spurgte om noget og blev herefter spurgt, om jeg ikke havde fået en folder om sygdomsbehandlingen. Jeg svarede nej og blev lovet en folder. Den fik jeg dog ikke.	I meget høj grad
50	Muligvis ingen bivirkninger?	I meget høj grad
54	Bivirkninger. Andre behandlingsmuligheder.	I meget høj grad
66	Bruger ikke medicin.	I meget høj grad
87	Blev sendt til Aarhus fra egen øjenlæge [].	I meget høj grad
94	Jeg skulle ikke tage medicin.	I meget høj grad
97	Alt var perfekt.	I meget høj grad
102	Har været på afdelingen flere gange. Altid godt behandlet.	I meget høj

		grad
✎ 82	Ville gerne vide om det er almindelig kontrol uden/eller med drypning af øjne. Da det betyder ca. en times forskel. Desuden kan man bedre forberede barnet.	I nogen grad
✎ 105	Jeg blev dårlig tilpas af den bedøvende væske omkring øjet. Det virkede som om, at det kendte personalet ikke til, men jeg blev under opsyn sendt ind på en anden stue.	I nogen grad

JAMB

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - JAMB	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
12	Blev glemt.	Ja
18	Sygehuset var forkert informeret fra lægen.	Ja
22	Vi blev glemt. Det var lidt problematisk, da vi skulle til behandling på andet sygehus efterfølgende.	Ja
33	Når jeg skal have scannet øjet, skal jeg opgive cpr-nummer. Og her har jeg altid stået med forkert cpr-nummer. Et herre-nummer. Og jeg er kvinde?	Ja
40	Jeg var skuffet over resultatet. Det viste sig, at linsen skulle skubbes. Jeg ved ikke, om det er en fejl eller almindelig følge af operationen.	Ja
57	Da jeg skulle have olie ud og ny knæ i, fik jeg ikke svar på dagen efter hvorfor jeg ikke fik det, og jeg så slet ikke pågældende læge efter operationen. Det ville jo være rart, at man fik at vide, hvad der var lavet og ikke lavet og hvorfor. Plus mit øje blev ikke rensset ordentligt op efter man tog [] og følte ikke at nogen hørte når jeg fortalte om symptomerne i øjet.	Ja
98	Jeg var ikke registreret i systemet.	Ja
97	Jeg stod op ved en disk, hvor jeg skulle have mine informationer, det tog lang tid, for der skulle også ringes til anden afdeling om det forløb, jeg skulle igennem. Jeg manglede en stol.	Nej
11	Reaktionen på behandlingen af mit højre øje var, ulig de forrige besøg, temmelig voldsom. De tryknedsættende piller, jeg fik, var dårligt nået ned gennem halsen, før indgrebet skete.	Uoplyst
13	Ingen fejl, jeg er opmærksom på?	Uoplyst
38	Jeg kom første gang på grund af dobbeltsyn, men det fandtes, at nethinden var våd, så det drejede det sig om i første omgang.	Uoplyst
45	Efter bedøvelsen konstaterede man, at bedøvelsen ikke virkede. Man bedøvede derfor endnu en gang, men ventede ikke på, at virkningen skulle komme. Hun ventede så kort tid, at den nye bedøvelse ikke kunne nå at virke. Det var ensbetydende med, at mit øje blinkede, når hun opererede i øjet. Hun standsede så med operationen uden forklaring.	Uoplyst
76	INGEN FEJL! :-)	Uoplyst

JAMB




Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - JAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
17	Ved det aktuelle besøg fik jeg en ekstraordinær god behandling af læge NN. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Meget positiv oplevelse. Personalet var meget sevicemindet og omsorgsfuldt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Man kunne godt blive mere informeret omkring en eventuel kontaktperson. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I høj grad
44	Jeg var overrasket over, at jeg skulle møde flere gange, men forstod undervejs i processen, at det er, fordi lægen/personalet gerne vil gøre deres arbejde (inklusive forundersøgelser) grundigt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
46	Det er et forløb, der har strukket sig over et par år. Alle gange har været positive oplevelser. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
86	Da jeg første gang konsulterede Øjenafdelingen på Aarhus Kommunehospital var det pga. af voldsomme øjensmerter i mit [] øje. Det viste sig at være [en inflammation]. NN gav mig en injektion [] og efter få dage forsvandt mine smerter fuldstændig. Det er jeg meget taknemmelig for! I forbindelse med, at mine øjne var blevet undersøgt, fandt lægerne [et andet problem ved øjnene]. NN anbefalede [en forebyggende behandling]. Jeg fik at vide, at der ingen bivirkninger var forbundet med indgrebet, men at der i sjældne tilfælde kunne opstå en større lysfølsomhed i øjnene. Efter jeg har fået lavet [behandlingen], har jeg døjet meget med smerter i begge øjne og en hovedpine, som ligger langt tilbage i hovedet. Jeg har dryppet øjnene med diverse øjendråber [], [taget smertestillende tabletter], men ingen af disse præparater synes at hjælpe. Jeg har ligeledes fået foretaget en [] scanning af hovedet som heller ikke kan afsløre, hvor smerterne kommer fra. Smerterne kommer og går, nogle gange er de næsten væk, og andre gange er de meget ulidelige. Jeg ved ikke, hvornår de kommer, hvor langt tid de varer, eller hvad der udløser smerterne. Forleden talte jeg med [en person]. [Vedkommende] fortalte mig, at hun også havde fået [foretaget samme behandling]. [Vedkommende] beskrev nøjagtig de samme smerter, som dem jeg har! [Vedkommende] er blevet [behandlet] tidligere end jeg. Hun fortalte, at hun ved flere lejligheder har gjort Aarhus Kommunehospital opmærksom på, at der måske er et sammenfald mellem de påvirkninger som [behandlingen] har påført øjnene, og de smerter som er opstået efterfølgende. Ligeledes fortalte ekspedienten, at hun har en anden kunde med præcis det samme problem. Jeg vil gerne opfordre Øjenafdelingen til, at ovenstående iagttagelser tages alvorligt, og at der iværksættes undersøgelser, som kan belyse problemet nærmere. Jeg ønsker at undgå, at andre får tilsvarende smerter, som dem jeg har og håber meget, at en nærmere belysning af problemet kan resultere i, at der findes et middel mod smerterne. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
88	Det vil være dejligt, hvis der var vand nok at drikke. Man må nemlig ikke tage fra andre ambulatorier. En vandautomat kunne gøre en næsten lykkelig. [Fysiske rammer]	I høj grad
104	Der er utrolig lang ventetid, når man har tid ved NN. Når man er til kontrol ved en anden NN passer tiden okay med maksimum en halv times ventetid. Det ville være dejligt, hvis man kunne gøre noget ved ventetiden. Ellers super behandling ved alle læger og sygeplejersker på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
1	Har været på Øjenafdelingen [mange] gange inden for det sidste år, og har kun ventet en gang. Flere gange har vi forladt afdelingen efter undersøgelsen, før det aftale tidspunkt. Altid en god oplevelse og utrolig venlige ansatte.	I meget høj grad

	[Kvalitet i behandling]	
8	Vi har fået en rigtig god og fagligt dygtig behandling. Og personalet har et rigtig godt tag på min søn []. Det er ham, der er patient. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Perfekt med den samme speciallæge og sygeplejerske hver gang. MEGET FORNEMT! Ofte ventetid og det er træls, når man kommer med et mindre barn. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
34	NN var helt fantastisk!	I meget høj grad
52	Vi kom på Øjenafdelingen for første gang for mange] år siden. Dengang var NN [barn]. Vi er altid blevet mødt med smil og venlighed og satte stor pris på, at det altid var den samme sygeplejerske og læge, der tog imod os. Det gjorde, at vi altid har følt os trygge og velkomne. Stor ros til denne afdeling for at være så god til alle de børn, de modtager. Vi har stadig gået til kontrol på [andet hospital] gennem årene, men det var/er så specielt at komme her, at vi []. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
58	Personalet har været søde, imødekommende og lyttende hele vejen igennem. Rare mennesker og en afslappet stemning. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
68	Jeg ville egentlig have skrevet et brev til ambulatoriet for at udtrykke min beundring for, hvor professionelt, roligt, afslappet og trygt, jeg har oplevet mine otte timer der! Men skemaet afslører tilfredsheden. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
71	Det er et meget kompetent personale på Øjenafdelingen. Nogen af sygeplejerskerne har jeg mødt igennem flere år, men de sidste par år har jeg haft skriftende øjenlæger, og det ville være dejligt, hvis det kunne være den samme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
85	Frygteligt svært at finde. Jeg forstod ikke oversigtskortet og fik hjælp af forbipasserende. Kunne have været fint med et rødt kryds/cirkel, så vidste jeg, hvad jeg ledte efter. Kom af denne grund fem minutter for sent til behandling. Har aldrig tidligere været på sygehuset. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
93	Jeg har haft et rigtig behageligt forløb på Øjenafdeling J's ambulatorium på Aarhus Universitetshospital. Personalet er meget fagligt dygtige, og man føler sig i trygge hænder. Lige meget hvor travlt de har på afdelingen, tager de sig altid tid til en, og endda med et smil på læben. Så stor ros til afdelingen herfra! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
95	Jeg er i et akutforløb mere flere besøg i ambulatoriet. Altid med et godt forløb og er tilknyttet de samme to personaler, som gør alt for at informere mig og tilpasse tider, så det passer, hvis jeg har andre hospitalsaftaler. Stor ros til lægen, der har et tæt samarbejde med min læge fra Tage Hansens Gade og mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
103	Jeg havde fået sat en plug i min øverste tårekanal en fredag. Dette fungerede slet ikke og var til stor gene. Jeg ringede til afdelingen mandag morgen og fik en ny tid mandag formiddag, selvom man normalt havde tårevejsproblemer om torsdagen og fredagen. Det var en positiv oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
28	Ved flere års besøg i ambulatoriet oplever jeg nu mere system og større effektivitet, men besøgene bliver så lidt samlebandsagtige. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
42	Jeg er videbegærlig, og vil gerne vide alt om mine undersøgelser og deres resultater. Jeg var ikke opmærksom på, at scanningsresultater åbenbart ikke kan ses på computerne, men kun kan ses i det rum, hvor scanneren står. Da jeg derfor spurgte til det resultat ved lægesamtalen, kunne jeg ikke se det, da scanneren ikke var i samme rum. Her kunne vedkommende, som foretog undersøgelsen, godt spørge om jeg ville se scanningsbillederne, så jeg ikke kom til at stå i den situation. Ved forrige undersøgelse blev jeg spurgt, om jeg ville se dem, og det var super	I nogen grad

	godt. Til næste gang ved jeg jo, at de skal ses med det samme, men den slags kan man ikke forvente, at vi som patienter ved i forvejen. []. Jeg oplevede, at jeg mellem hver undersøgelse blev informeret om, hvad der skulle ske derefter, så mens jeg var der, følte jeg mig godt "taget ved hånden". Det er rigtig godt. [Kommunikation og information]	
74	Skulle til ambulatoriet i Aarhus. Her mangler forståelse ved tidsbestilling, for at jeg kom langt fra. Ca. to en halv time i bil. En senere tid, end den første jeg fik, kunne spare for tidsspilde ved at sætte sig ind i afstanden. Ved ny tid blev det hele rykket ti dage frem. Det, synes jeg ikke, var godt.	I nogen grad
82	Rart, at den samme læge NN følger barnet. Hun kan huske ham. Rart, at lægen undskylder for ventetid! Dejligt, at selvom ventetiden er lang, mærker man det ikke på lægen. Kunne være rart med skærme som ca. beskrev ventetiden. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
101	Ved første operation var tiden blevet ændret. Jeg havde ikke modtaget brev med ny tid. Ved anden operation blev operationen aflyst. Da der blev ringet med aflysning, kunne der ikke oplyses tidshorison for ny tid. Det lykkedes at få en tid en dag senere end planlagt. Det var godt. [Kommunikation og information]	I nogen grad
107	Jeg har været godt tilfreds med forløbet af mine øjenundersøgelser, om end jeg har ventet længe på at få oplyst undersøgelses- og operationsdato. Jeg kan heldigvis ikke genkende noget af den megen kritik, der er i øjeblikket af sundhedsvæsenet. Jeg håber, at afdelingerne kan fortsætte, som jeg oplever det: funktionel og patientvenlig, også efter denne undersøgelse er bragt til ende. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
4	De tog sig tid til at tale med én, og det var dejligt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Det ville være dejligt med hurtigere mulighed for forundersøgelse og operation. Ventede henholdsvis syv måneder og nu to en halv måned. [Ventetid]	Uoplyst
9	Fin behandling.	Uoplyst
13	Forsøge på at begrænse ventetider. [Ventetid]	Uoplyst
14	Jeg fik en behandling, på baggrund af en mistanke, som ikke virkede, da der var tale om en virus. Er i øvrigt meget tilfreds med udredningsforløbet, meget grundig og kompetent undersøgelse/udredning. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
23	Min beundring for personalets imødekommenhed og kompetence er stor. Lægen NN og sygeplejersken NN var MEGET dygtige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
31	Den personlige hensynstagen og omhyggelighed under forløbet og grundigheden og løbende information og opfølgende kontrol efter behandling var meget positiv. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
32	Personalet udøver meget fin og professionel pleje og behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
35	[Var blevet diagnosticeret] dagen før og henvist fra speciallæge. Ankomst [først på eftermiddagen], undersøgt [et par timer senere] og opereret [kort efter]. Der var lidt ventetid, da der kun var en speciallæge i afdelingen i perioden, men jeg føler mig enormt godt og hurtigt behandlet. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
39	I skulle skaffe bedre plads, så der ikke er tre, der får undersøgt øjne på samme tid, når ens øjne fotograferes og skal holde hovedet stille, at andre patienter [] ud og ind sparker til ens stol. [Fysiske rammer]	Uoplyst
40	Man kommer ind i et mylder af mennesker, patienter og personale, og man er glad for at blive	Uoplyst

	kaldt ind. "Findes". Og det lille "velkommen" er rart. [Relationer til personale/Pleje]	
✎ 47	Det hele var perfekt.	Uoplyst
✎ 50	Meget venlige, og tog sig god tid til grundig behandling. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 51	Meget godt.	Uoplyst
✎ 55	Bedre forhold når man venter på behandling. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 57	Informere om lang ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 60	Hurtig og effektiv behandling af akut grøn stær. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 61	Jeg var meget tilfreds med den undersøgelse, jeg fik, og fik en fin orientering om, hvad der skal ske med min øjenoperation for grå stær til [vinter]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 62	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde et godt stykke arbejde. Også da jeg selv henvendte mig flere dage efter første undersøgelse. Jeg blev ikke afvist, selvom jeg ikke havde en tid. Ventede maksimum ti minutter og så var der en læge. Super dejlig afdeling. Stor tak til dem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 64	Personalet havde meget travlt, men deres tid var godt organiseret. De var søde og flinke, ligeledes lægerne, men jeg kunne godt tænke mig at være tilknyttet en fast læge, da der hver gang var forskellige læger. Men kan det lade sig gøre? [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 65	Undersøgelseslokalerne på Øjenambulatoriet er MEGET besøgte (op til tre undersøgelser i gang i samme lokale). Man kunne overveje at få FLERE rum til konsultation og undersøgelse. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 72	Meget venligt og særdeles kompetent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 73	Personalet ydede en meget professionel service samt gav sig tid til mig som patient. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 78	Meget positive: Jeg har en ualmindelig god og behagelig læge NN. Har haft hende i mange år. Hun er god til at lytte og tale med, og hun har tid til en. Mindre positivt: Jeg synes, at der er for mange patienter kaldt ind, der sidder og venter (dog blevet bedre de sidste år). Jeg synes også, at personalet vandrer meget frem og tilbage. Efter hvad? Men alt i alt godt tilfreds. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 80	Meget venligt og hjælpsomt personale samt læger og sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 83	Alle fortjener kun ros!	Uoplyst
✎ 89	Forfærdelig venterum med elendig kunst på væg. Sidder på rækker meget tæt med voldsom støj fra etagen ovenover. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 90	Plejepersonalet er altid søde og imødekommende på trods af en, til tider, stor mængde patienter på gangen. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 91	[Kortere] ventetider!!! [Ventetid]	Uoplyst

- | | | |
|---|--|---------|
|  97 | Min mand skulle have været hos mig, men var selv til en undersøgelse. Da jeg er [ældre], er jeg meget nervøs uden min mand. Personalet var enestående. Prøvede at gøre tingene forståelige, så jeg kunne huske det. De fulgte mig til den afdeling, min mand var på efter samtalen. Det gjorde godt.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  99 | Jeg var til undersøgelse/kontrol [i efteråret] og har endnu ikke modtaget svar på undersøgelsen [en måned efter]. Jeg er usikker på, hvordan jeg skal modtage svar. Det kunne de godt være med tydelige omkring, og jeg har svært ved at forestille mig, at det kan tage så lang tid.
[Kommunikation og information, Ventetid] | Uoplyst |
|  108 | Jeg følte, jeg var i gode hænder.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |

JAMB

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - JAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
24	Mit besøg var et kontrolbesøg. Ikke en behandling.	I høj grad
43	[] Jeg havde det indtryk, at jeg på mail ville få svar på undersøgelsen. Dette har jeg ikke fået, og vil gerne have []. Desuden er jeg ikke klar over, om jeg skal bestille en ny tid. Det er min opfattelse, at jeg som minimum skal til kontrol en gang årligt. Vil evt. gerne med mail svar have en ny tid [til efteråret]. Ikke de første 10 hverdage.	I høj grad
63	Der er meget travlt på afdelingen.	I høj grad
100	Det var tid til kontrol.	I høj grad
49	Har svaret ud fra kontrolbesøg samt operation i [foråret] 2014. Det samlede forløb har været super. Sødt personale, der informerer godt og vil det bedste for ens datter []. Ingen ventetid ved kontrolbesøg, og en datter der føler, [at] hun er i de bedste og trygge rammer. Snakker med hende og ikke ned til, men så hun kan forstå, hvad der skal ske. Super, at det er den samme person ved hvert besøg. Stor ros til NN :-). Super, super sød.	I meget høj grad
70	Fik et ikke planlagt indgreb på højre øje på grund af lang rejsetid [fra anden by] til Aarhus.	I meget høj grad
71	Da jeg profiterer utrolig godt af [] indsprøjtninger, kan jeg kun være tilfreds. Øjenafdelingen på Kommunehospitalet er enorm effektiv. Det er sjældent, der er ventetid, og de forskellige undersøgelser følger hinanden, og alle er meget kompetente og lydhøre. Jeg har kun ros til AMD-klinikken.	I meget høj grad
76	Angående spørgsmålet "er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?" samt forrige spørgsmål: Mit svar har intet at gøre med den behandling jeg fik af lægen, for det var bestemt et positivt besøg. Behandlingen skulle "virke" op til tre måneder, men det virkede under to uger for mig.	I meget høj grad
79	Undersøgelsen [] ændrede ikke noget ved min sygdom, men operationen, som blev planlagt den dag, forbedrede mit syn.	I meget høj grad
85	Jeg blev undersøgt, men ikke behandlet, da øjet helede efter planen.	I meget høj grad
27	Lang ventetid. Undersøgelse [i efteråret] 2014. Operation [i starten af] 2015.	I nogen grad
28	Min situation uden den medicinske behandling, jeg har fået, ville være uholdbar.	I nogen grad
37	Jeg skal først opereres [senere].	I nogen grad
74	Mangler spørgsmål om der var andre muligheder for helbredelse (eventuelt information).	I nogen grad
67	Laserbehandling på begge øjne [for år tilbage].	Ikke relevant for mig
9	Ingen kommentar.	Uoplyst
10	Da jeg har [en anden sygdom], kommer jeg ca. en gang om året. Så går resultatet til Amtssygehuset. Jeg er i år blevet opereret for grå stær.	Uoplyst
13	Det er pt. umuligt at vurdere det endelige resultat efter operationen. Synsprøve/kontrol, rap-	Uoplyst

port af tilstand hos egen øjenklinik [i vinteren]? Indtrykket er, at synet bliver nedsat, men i hvor høj grad står hen i det uvisse. Uden tvivl en dygtig læge NN m.v. Rolig og velovervejet, virker ikke påvirket af det svingende akutpres med efterfølgende stress.

- | | | |
|-------|---|---------|
| ✎ 14 | Igen: Behandlingen virkede ikke, men udredning er meget grundig og kompetent. Jeg er meget tilfreds. | Uoplyst |
| ✎ 30 | Jeg fik ikke laserbehandling, da [] var minimal, og jeg fik oplyst, at der var risiko for at beskadige den nye linse. Jeg kunne bare komme igen! | Uoplyst |
| ✎ 59 | Jeg var på ambulatoriet med en akut opstået gene.

1. Jeg blev grundigt undersøgt og informeret og gik tryk derfra. Der var ikke behov for opfølgning.

2. Der var travlt. Men alle var søde og virkede kompetente. | Uoplyst |
| ✎ 64 | Venteværelset var på gangen, og mangler næsten altid stole. Ikke særligt hensigtsmæssigt, da der kommer mange ældre mennesker der. | Uoplyst |
| ✎ 69 | Behandlingen er ikke FÆRDIG(behandlet). | Uoplyst |
| ✎ 77 | [Patienten] [] oplever, at han altid er blevet venligt mødt af kompetent personale. | Uoplyst |
| ✎ 87 | Har fået den absolut bedste behandling. | Uoplyst |
| ✎ 92 | Jeg håber på bedre spørgsmål. Jeg er meget tilfreds med behandling. De er alle søde og venlige. | Uoplyst |
| ✎ 108 | Lige efter behandling er der fremskridt, men lidt tilbagefald [efterfølgende]. | Uoplyst |

