

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Ambulatorium
Øjenafdeling J
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	358
Besvarelser fra patienter:	256
afsnittets svarprocent:	72%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: JAMB

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

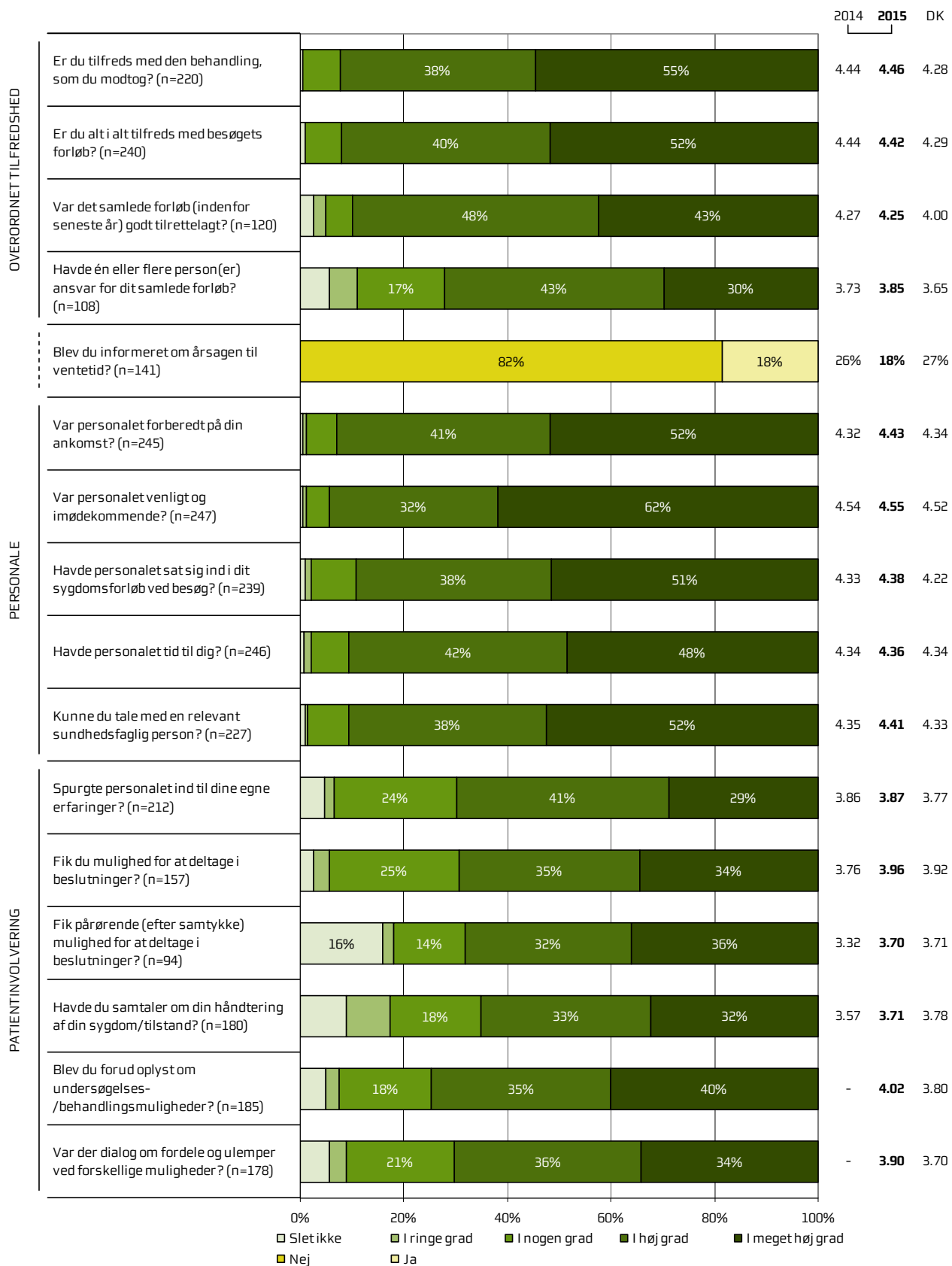
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

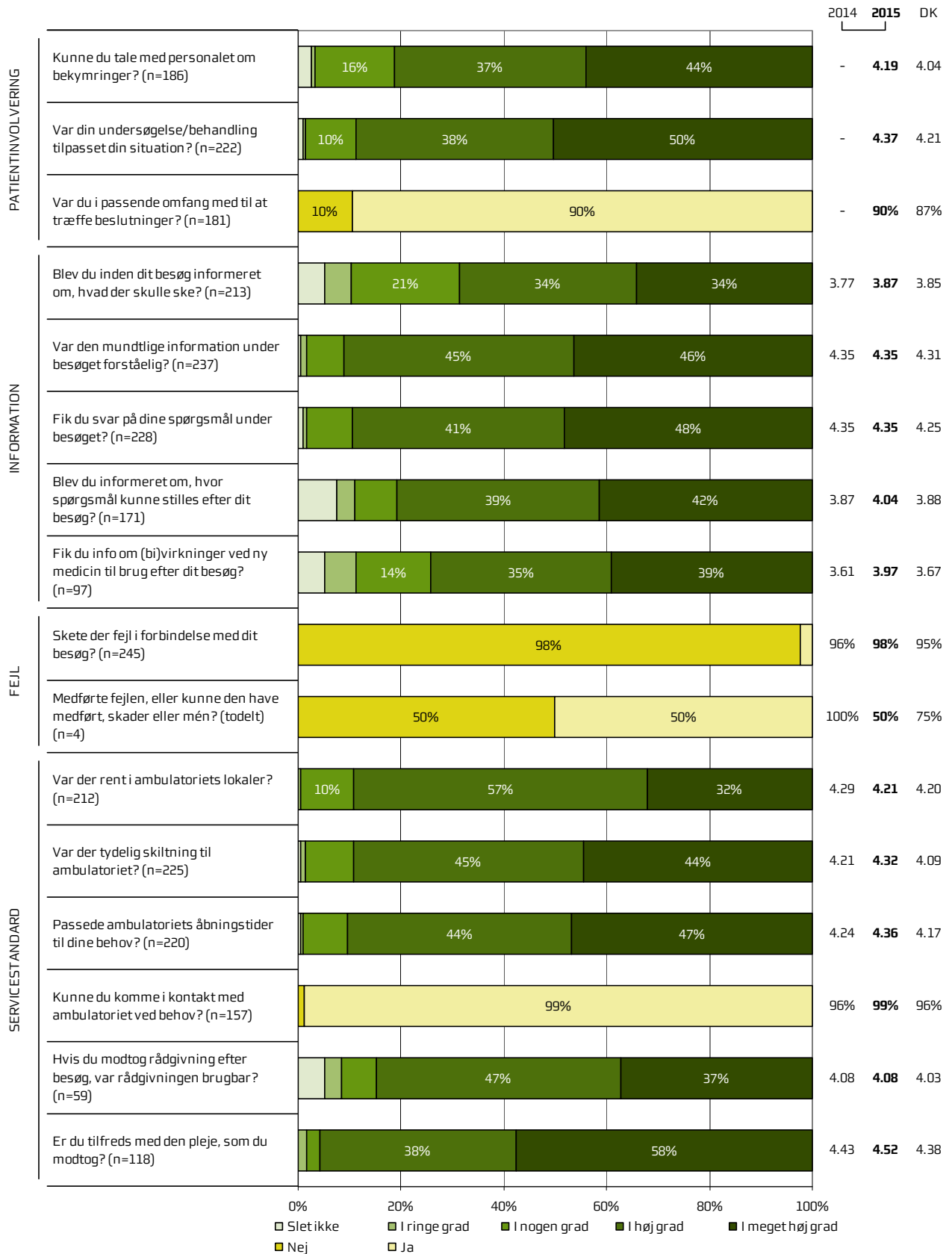
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnittets resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

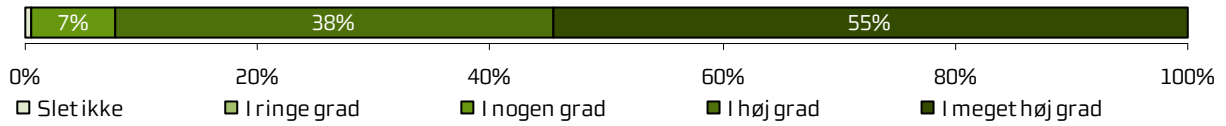
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

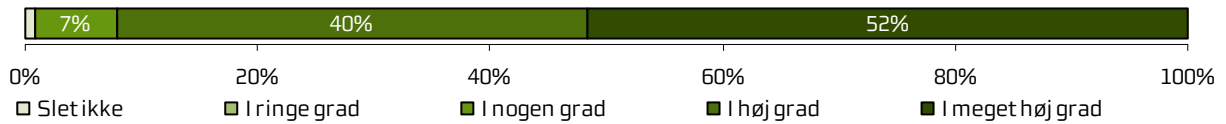
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

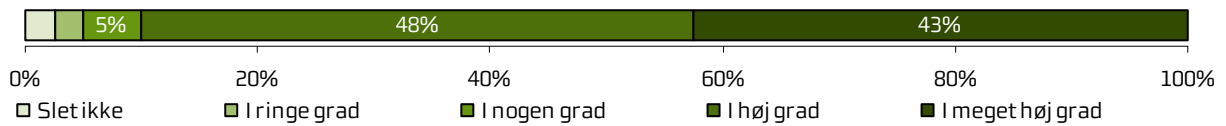
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=220)



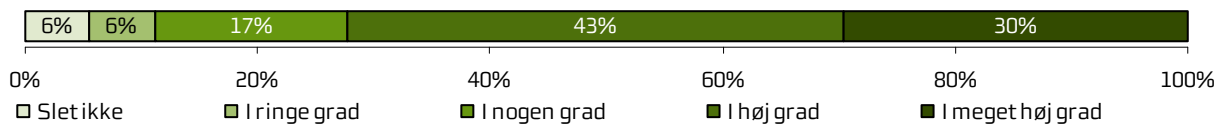
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=240)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=120)



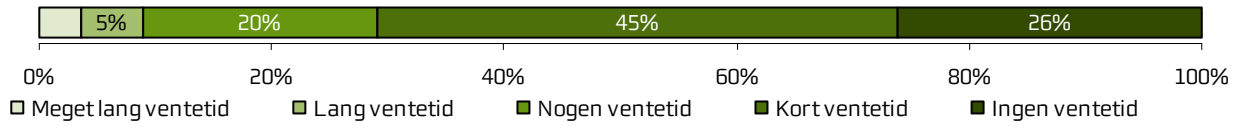
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=108)



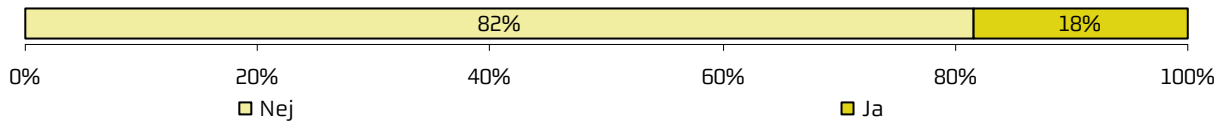
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,46		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,42		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,25		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,85		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=248)



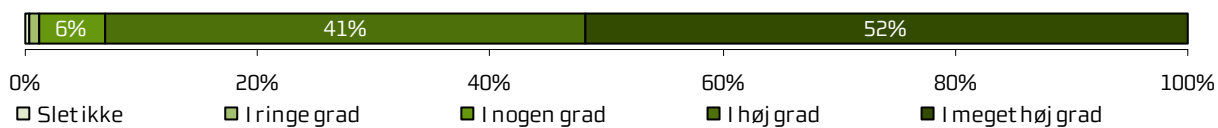
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=141)



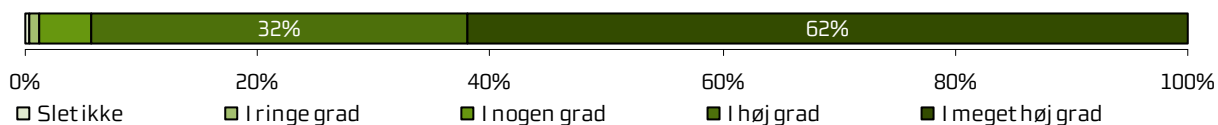
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,85		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		18 %	27 %	

Personale

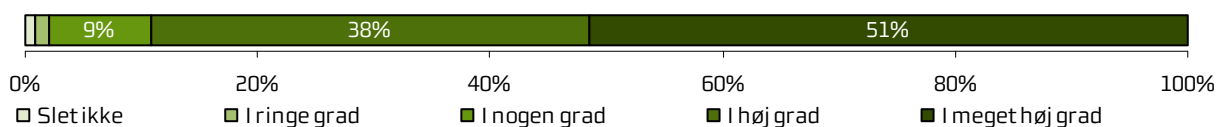
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=245)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=247)



Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=239)



Havde personalet tid til dig? (n=246)



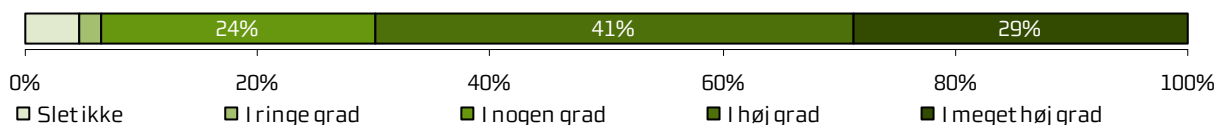
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=227)



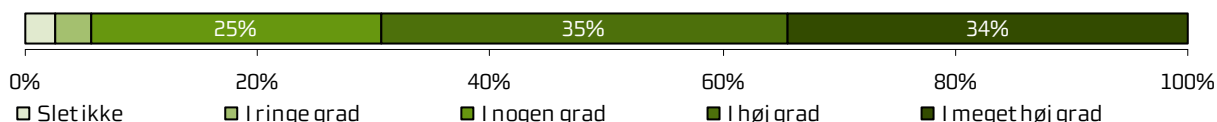
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,43		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,55		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,38		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,36		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,41		4,33	

Patientinvolvering

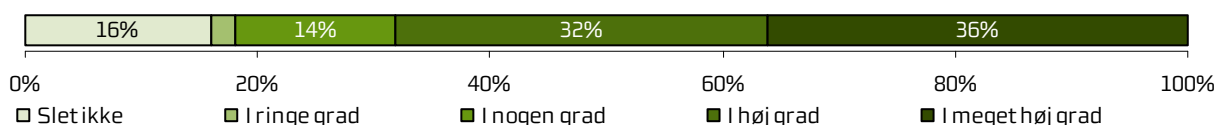
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=212)



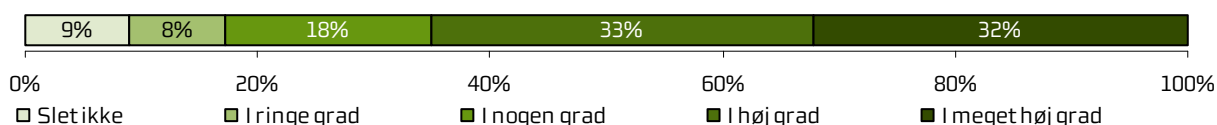
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=157)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=94)



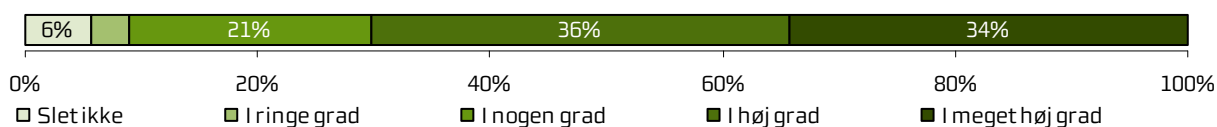
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=180)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=185)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=178)



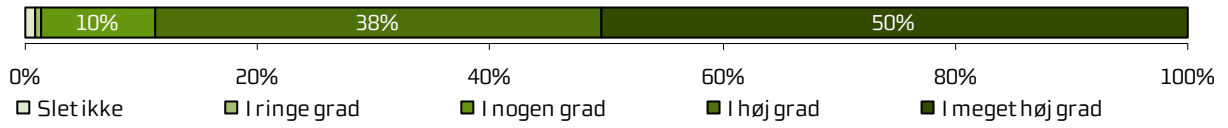
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=186)



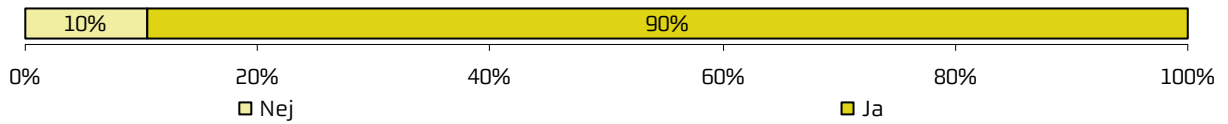
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,87		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,96		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,7		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,71		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,02		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,9		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,19		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=222)



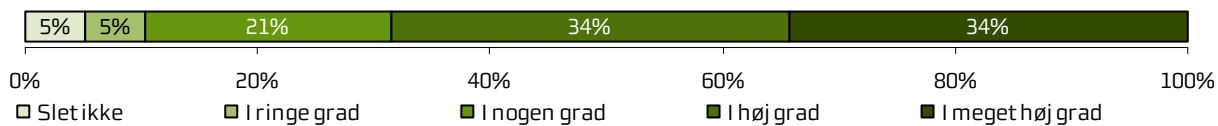
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=181)



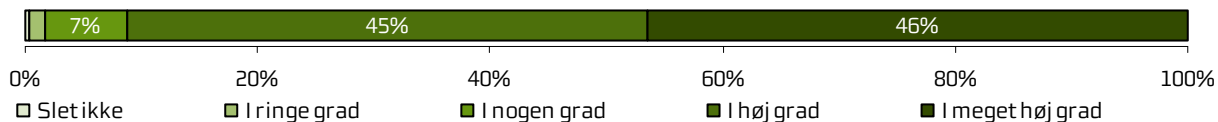
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,37		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		90 %	87 %	

Information

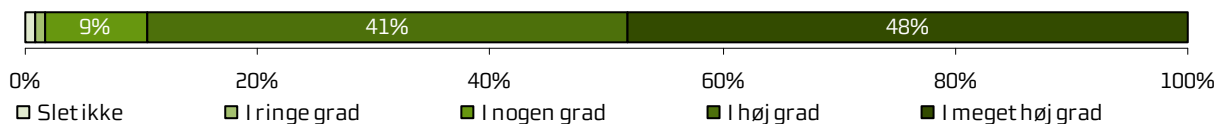
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=213)



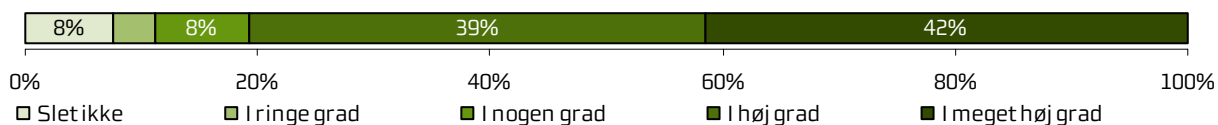
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=237)



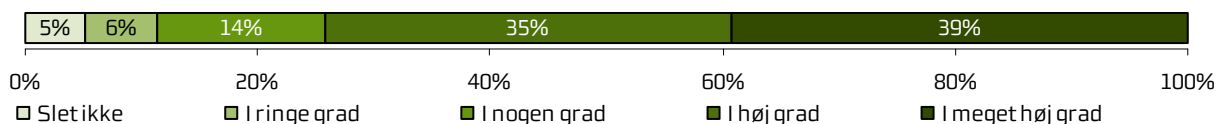
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=228)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=171)



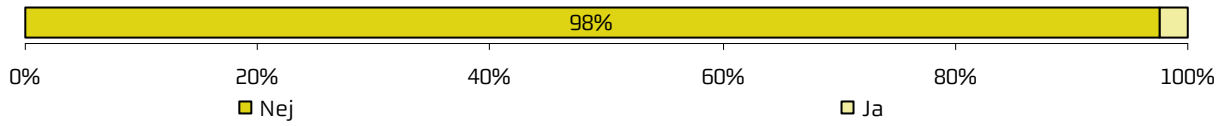
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=97)



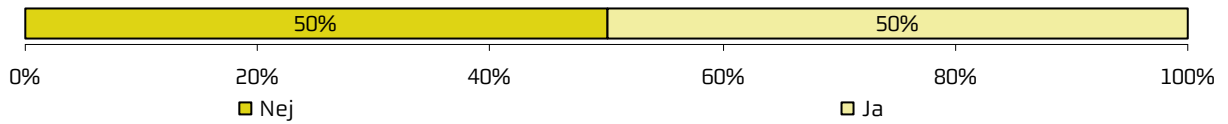
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,87		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,35		4,31	
Fik du 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?	4,04		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,97		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=245)



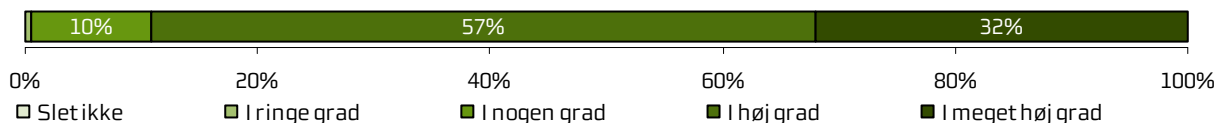
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



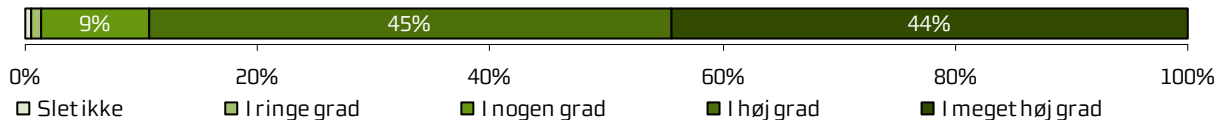
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	75 %	

Servicestandard

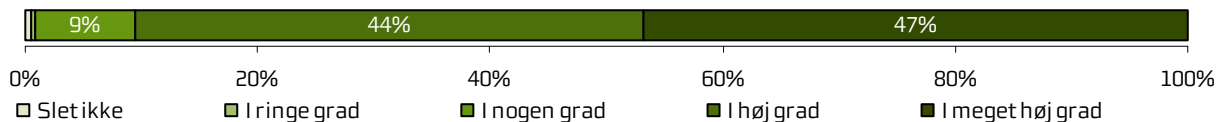
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=212)



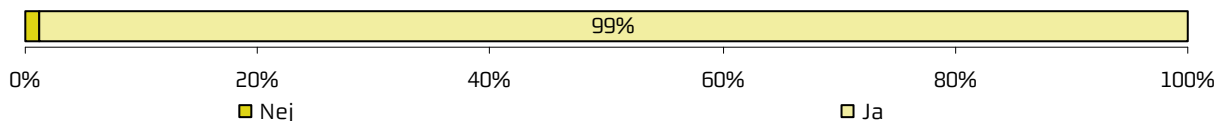
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=225)



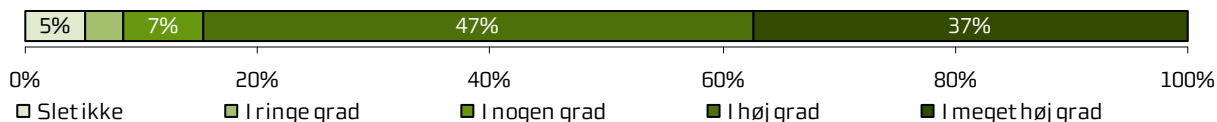
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=220)



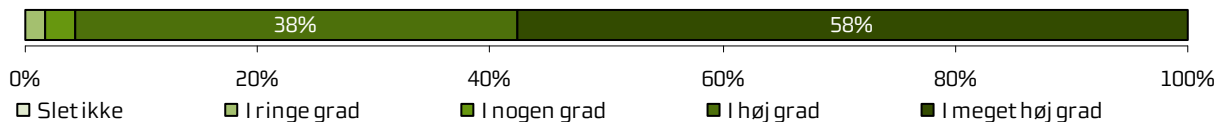
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=157)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=59)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=118)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,21		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,32		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,36		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,08		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,52		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

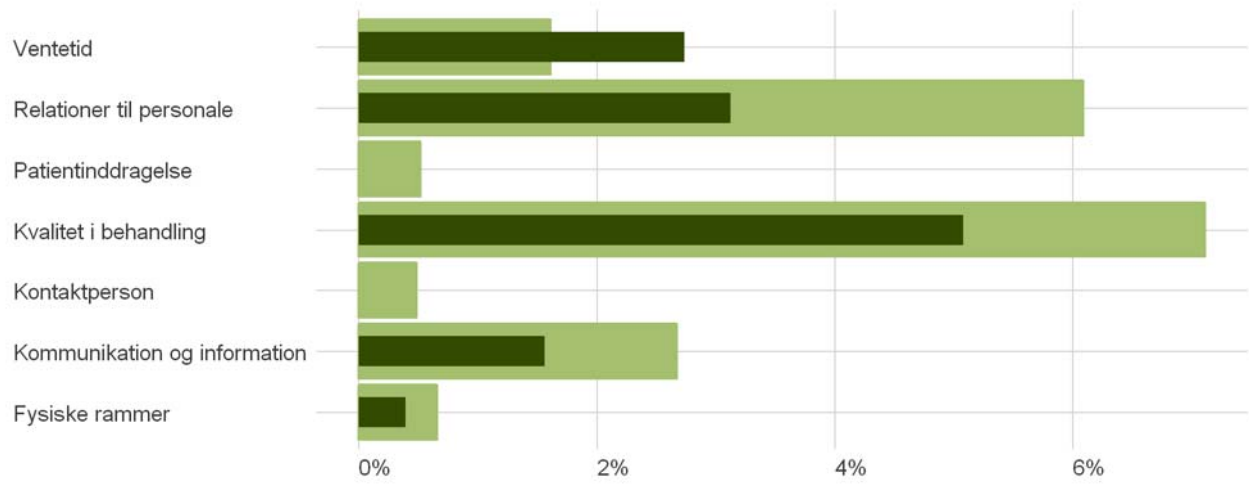
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.



Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Jeg har været patient på afdelingen af flere omgange over en lang årrække og er opereret flere gange. Jeg har altid følt mig godt tilpas på ambulatoriet. Det er et meget venligt og omhyggeligt personale, og noget de er rigtig gode til er at få mig til at føle mig tryk. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	En bedre børneafdeling. Legetøjet er mangelfuldt. Måske kunne man finde gode, billige ting i genbrugsbutikker? Det er lang tid at vente på en lang gang med små børn (som er patienten), når man ofte kommer der. [Fysiske rammer]	I høj grad
24	Jeg blev henvist [til et] andet sted for operation pga. meget lang ventetid her. [Ventetid]	I høj grad
29	Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet. Skal afsted igen, kontrol. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
39	Ønsker kortere ventetid generelt. [Ventetid]	I høj grad
59	Det er et meget flinkt personale, der er ivrige efter at hjælpe én. De virkede alle kompetente, hver på deres niveau, så jeg har kun ros til alle. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
64	Udvide telefontid, også bare til en sekretær! [Kommunikation og information]	I høj grad
17	Alt i alt en oplevelse af et kompetent og meget venligt team. Altid smilende og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
41	Jeg har været der mange gange. De skal have megen ros. Det er den samme læge, jeg møder hver gang, og der er sjældent ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
46	[Lidelse] på [det ene øje] med godt resultat.	I meget høj grad
50	Godt. Har kun ros til alle i afdelingen.	I meget høj grad
56	De samme sygeplejersker. Bravo til dem. Forskellige læger, men de havde læst op på journalen, så ok. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Kunne ikke være bedre og dejligt personale.	I meget høj grad
67	Den meget lange ventetid, hver gang jeg skulle i ambulatoriet eller opereres, påvirker meget mit samlede indtryk. Jeg synes, jeg ventede uacceptabelt lang tid. De dårlige, dårlige venteforhold gjorde det ikke bedre! Men ros til det meget søde, venlige og imødekommende personale, som bestemt var klar over den lange ventetid, men som ikke kunne gøre noget. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad

68	Meget venligt personale, som har været gode til at forklare og besvare spørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
74	Man føler sig venligt og meget kompetent behandlet. Der er altid viden om historikken og relevant opfølgning og plan. Jeg føler, at der er god forståelse for, hvordan det er at være patient. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
23	Skiftede desværre læge midt i forløbet. Lægen er rejst, øv øv. Følte desværre jeg stod med det fulde ansvar derefter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	Efter operation med fjernelse af meningeom i hjernen i begyndelsen af maj, hvor jeg under indlæggelsen blev set akut i Øjenambulatoriet, blev der konstateret dobbeltsyn som følge af læsion af synsnerve ved operationen. Jeg gik fire måneder herefter og var voldsomt generet i hverdagen af mit dobbeltsyn og med en sort klap for øjet. Da jeg kom på Øjenambulatoriet fik jeg indlagt prismen i mine briller og oplevede pludselig en helt ny og bedre verden. Hvor ville jeg ønske, jeg var blevet set langt hurtigere efter operationen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
38	For lang tid inden den løse linse blev fjernet. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
3	Jeg blev udskrevet dagen efter operation, men blev sendt hjem med klister eller lim fra plasteret i hele hovedet. Det tog mig flere dage at få det af. Det var lidt af en dårlig oplevelse, at jeg bare kunne tage hjem med så meget klister. Det kunne klart være gjort bedre... [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	Sekretæren skal kigge op og se patienten. Meget venlige og kompetente sygeplejersker. Meget venlige og kompetente læger. Det var kun mit førstehåndsindtryk, der var dårligt. Måske er man vant til mange gengangere, men man skal se dem, der kommer første gang, de kender jo ikke rutinerne. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Godt.	Uoplyst
8	Jeg har fået en meget fin behandling i mit forløb. Jeg har i forbindelse med min nethindeløsning været på afdelingen [flere gange i sensommeren]. Hver gang har jeg følt en tryk og effektiv behandling. Det virker som en meget effektiv afdeling, som andre sygehuse måske kunne lære noget af. Jeg er faktisk glad for, at dette spørgeskema kom, så jeg kan bringe min tak til afdelingen. Jeg var hos speciallæge, som sendte mig videre til sygehuset, hvor jeg meget hurtigt kom til. Ligeledes blev jeg hurtigt opereret efter grundige undersøgelser af en meget behagelig læge NN. Hele mit forløb har jeg været yderst tilfreds med. I det hele taget et meget venligt personale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
16	De gør det godt.	Uoplyst
21	Lægerne virkede meget kompetente, hvilket var yderst betryggende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
26	Alt i alt har forløbet været ok, bortset fra den lange ventetid. Det må kunne gøres bedre. [Ventetid]	Uoplyst
30	Fin behandling.	Uoplyst
33	Meget søde og imødekommende.	Uoplyst
48	For lang ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
49	Lidt mere information om kontrol/efterbehandlingen. Lidt mere information om skadens omfang. Ved egen øjenlæge fik jeg mere at vide om skadens størrelse og omfang. Hvilket har betydet flere kontrolbesøg ved egen øjenlæge end forventet. [Kommunikation og information]	Uoplyst
51	Undersøgelsen foregik i et glidende forløb, så det kunne ikke gøres bedre. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst














- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 53 Forløbet er ikke afsluttet. Indtil nu været fuld tilfreds. | Uoplyst |
| ✎ | 62 Vi ventede på operation. Personalet sagde, at vi skulle gå på operationsgangen for at snakke med læge NN for at blive klar til operation nogle dage efter. | Uoplyst |
| ✎ | 63 Alle fra personalet var venlige og imødekomende. Igennem de tre gange jeg var til undersøgelser og udredning var "opholdet" på afdelingen af en længde på [flere timer], og det var pga. ventetiden mellem undersøgelserne. Det ville være ønskeligt, at man kunne samle undersøgelsernes forløb over kortere tid. (Man tør jo næsten ikke gå hen i kantinen, hvis man nu blev kaldt ind og derfor forøgede sin ventetid). Seks en halv time er lang tid.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ | 73 Efter min mening kunne der ikke gøres noget som helst bedre, da alt var perfekt. Den fantastiske læge NN rådede mig til at få taget mit blodtryk hos lægen, da noget ved undersøgelsen af mine øjne kunne tyde på et forhøjet blodtryk. Efter besøg hos egen læge viste dette sig at være korrekt. Jeg er dybt imponeret og taknemmelig over, at øjenlægen gav mig denne information.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 77 Jeg har været på ambulatoriet mange gange og som skrevet før, er det et sødt og rart personale, så jeg har ikke noget at klage over.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
9	Jeg er yderst tilfreds bortset fra ventetid, men det kan vel ikke undgås.	I høj grad
10	1. Registrering [].	I høj grad
13	Jeg var yderst tilfreds.	I høj grad
18	Personalet var særdeles venlige.	I høj grad
35	Kun positiv kontakt til personalet, men venterummet er for lille. Man kunne ønske sig, at de bevilligende myndigheder så sig i stand til at forbedre.	I høj grad
36	Jeg synes altid, at personalet gør alt, hvad de kan for, at det er en god oplevelse at komme på Øjenafdelingen. Topkarakter til alle.	I høj grad
40	Kl. 8.00 er kl. 8.00.	I høj grad
45	Venteværelset var endevendt. Patienterne var tæt op af hinanden, man kunne ikke komme af med overtøjet. Etagemurene i elevatoren var udviskede, hvad der fremgik lidt "morsomt", da det var Øjenafdelingen.	I høj grad
53	Mødte kun rart og hjælpsomt personale.	I høj grad
59	At aftalerne ikke bliver ændret flere gange.	I høj grad
60	De ansatte er generelt flinke og imødekommende.	I høj grad
65	Fik en akuttid [om formiddagen] og blev kaldt ind [fire timer senere]!!!!	I høj grad
66	Jeg har altid været yderst tilfreds med behandlingen. Personalet er altid flinke og venlige.	I høj grad
67	Oplevede flere gange at vente over to timer fra min tid, til jeg blev kaldt ind. En gang oplevede jeg, at fra mit tidspunkt til jeg kom til, da kom der otte personer ind før mig. Det kan kun skyldes dårlig planlægning eller dobbeltbookning og ikke almindelig forsinkelse. Hvis man virkelig ikke kan gøre det bedre, så må man skrive tydeligt til patienterne, at man må forvente to timers ventetid. Jeg tror alle patienter forventer lidt ventetid, men 30-60 min er meget men dog acceptabelt. Ventetid over en time er uacceptabelt. Venteforholdene i ambulatoriet er under al kritik. Der er ikke siddepladser nok, hvilket gør, at ventende patienter må stå og hænge på gangen. I vinterperioden var der desuden så koldt, at man var nødt til at beholde sit overtøj, hue og handsker på. Så forslag er bedre venteforhold, bedre bookning så ventetiden ikke bliver så lang og så fokus på, at hvis der kommer forsinkelse, som der jo kan gøre, så får patienterne besked.	I høj grad
75	Særdeles forvirrende med henblik på undersøgelse, da der var mange personer i det lille lokale, således at CPR-numre og andre personlige oplysninger var særdeles hørbare. Det gjorde også, at det var svært at koncentrere sig om synsprøven, når så mange talte højt tæt på undertegnede. Desuden var der problemer med "fjernbetjeningen" til apparaturet (speciallæge NN), da der tilsyneladende manglede en (eller flere). Dette betød flere afbrydelser fra læger, der skulle låne. Men speciallæge NN var yderst koncentreret omkring undertegnede og med tålmodighed. Godt klaret, tænkte jeg!	I høj grad
76	Venteværelset er noget trangt.	I høj grad
4	Ventetid i ca. ti minutter.	I meget høj grad
7	At der kan være lidt ventetid, er da normalt. Selvfølgelig kom der ikke en sygeplejerske og forklarede, hvorfor der var en ventetid på max. ti minutter. Det ville da være spild af både hendes og min tid.	I meget høj grad

8	Jeg var meget tilfreds med modtagelsen og kom hurtigt til undersøgelsen. Kom akut fra øjenlægen.	I meget høj grad
11	Var den første patient den dag, så alt gik som smurt. :-)	I meget høj grad
14	Venlige og imødekommende medarbejdere.	I meget høj grad
19	Rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
22	Vi var der i god tid og blev kaldt ind fem minutter før tid, rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
25	Meget kort ventetid og meget fin modtagelse.	I meget høj grad
27	God, tryk modtagelse :-).	I meget høj grad
29	Alt OK.	I meget høj grad
30	OK.	I meget høj grad
31	Generelt bliver jeg godt modtaget på afdelingen.	I meget høj grad
32	Den første gang jeg kom til kontrol efter operationen, var der slet ingen læger til stede, der kunne tjekke mit øje. Det var selvfølgelig en skuffelse, men ellers havde jeg kun positive oplevelser under hele forløbet. Jeg vil sige tak til alle dem, der deltog i undersøgelsen og operationen. Det er storartet at opleve så megen venlighed og medfølelse, når man kan se, hvor travlt de alle sammen har.	I meget høj grad
42	Stolene i venterummet var ikke særligt komfortable.	I meget høj grad
43	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
47	Måske kunne det være rart, hvis øjenlægen var den samme hver gang.	I meget høj grad
50	Jeg føler mig rigtig godt behandlet på Øjenafdelingen. Har kun ros til alle, jeg har haft kontakt med. Hele afdelingen arbejder super seriøst med patienterne, og det virker som om, at sammenholdet er godt på afdelingen.	I meget høj grad
51	Fik en god modtagelse. Følte mig tryk og fik i det hele taget en god behandling.	I meget høj grad
52	Jeg har kun [noget] positivt at sige om afdelingen, så jeg har svært ved at give forslag til forbedring.	I meget høj grad
56	Meget kort ventetid, der kun er helt naturligt, når afdelingen skal have det til at fungere.	I meget høj grad
58	Jeg bliver altid godt modtaget. Personalet er venligt og smilende, også selv om de har travlt.	I meget høj grad
68	Jeg kom i rigtig god tid og kom alligevel til med det samme :-).	I meget høj grad
69	Jeg var yderst tilfreds med hele forløbet. Personalet var generelt meget imødekommende. Tog også hånd om min klaustrofobi.	I meget høj grad

	70	Første gang ingen. Anden gang kort.	I meget høj grad
	71	Ventede kun under undersøgelsen, men det var en del af proceduren.	I meget høj grad
	72	Jamen det er svært at komme med forslag for det er jo jer der arbejder der i dagligdagen, og I gør vel det, der er bedst og mest fornuftigt, går jeg ud fra? Men måske man kan sætte en tavle eller andet op, hvor der står hvor lang ventetid der er, da man jo så kan gå udenfor eller hvis det er meget lang tid kan man jo køre et smut og komme igen. Og så forstår jeg ikke helt, hvorfor der skal være ventetid mellem hver ting man skal. F.eks. så skal jeg lige have målt trykket, så vente, så dryppet øjne, så vente, så opereres. Jeg ved godt det er nødvendigt at vente, når man har fået dryppet øjne, for det skal jo lige virke, men som sagt så ved jeg jo ikke hvorfor I gør det på denne måde, men det må da være nemmere at få én patient gjort færdig. Men jeg har ikke noget at klage over (endnu) [].	I meget høj grad
	73	Jeg kan slet ikke forestille mig, at noget kunne forbedres, for hvad er mere trygt og rart, end at blive mødt af skønne, smilende, søde og yderst kompetente sygeplejersker?	I meget høj grad
	74	Jeg er kommet jævnlige på afdelingen, gennem nogen tid, og venter aldrig længe, men føler mig godt og personligt taget imod.	I meget høj grad
	77	Som altid er personalet meget venlige, søde og rare.	I meget høj grad
	55	Der skal jo nok indkaldes flere til samme tidspunkter. Der var ingen ledige stole på gangen. Jeg ventede i ca. dage timer.	I nogen grad
	5	Første gang jeg kom der, var akut. Jeg var bange og helt rystet. Ved receptionen sad en sekretær og sygeplejerske og snakkede privat. De kiggede dårligt nok op og bad mig bare udfylde et skema. Jeg virkede måske vred, men jeg var bange og havde brug for omsorg, at blive set. Jeg ventede i mere end fire timer. Senere besøg på afdelingen har vist et helt andet billede af meget søde og kompetente mennesker.	I ringe grad
	12	Arbejder på afdelingen. Havde fået et akut problem.	Ikke relevant for mig
	44	Jeg kom til ambulatoriet for at få fremskyndt min undersøgelse, da jeg pludselig fik tågeslør for øjnene fra den ene dag til den anden. Jeg var heldig, at jeg kom til på et afbud, og undersøgelsen begyndte med det samme.	Ikke relevant for mig
	54	Jeg var ikke på ambulatoriet. Derfor kan jeg ikke udtale mig om ambulatoriet. Var på øjenklinikken og får hver gang en fin behandling.	Ikke relevant for mig
	78	Jeg har ikke nogen forslag til forbedringer.	Ikke relevant for mig
	23	Det ville i den grad være ønskværdigt, om man fik at vide, at der ville være ventetid, og at blive gjort opmærksom på, at man ikke var glemt.	Slet ikke






Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
20	Jeg kunne godt have tænkt mig informationerne på papir, så jeg kunne huske dem.	I høj grad
49	Det er meget fint, at man bliver henvist til kontrol hos egen øjenlæge efter behandlingen på ambulatoriet. Problemet er bare, at i Aarhus er der ingen øjenlæger, som har tid til kontrol 14 dage efter ambulatoriets behandling. I bedste fald kan man få en tid efter tre måneder. Hvad gør man så? Kan man komme til kontrol i ambulatoriet? Det savnede jeg oplysninger om. Jeg havde så mulighed for at køre til en øjenlæge i en omegns kommune, og fik det dermed løst på den måde.	I høj grad
53	Da jeg skal komme hver måned, regner jeg med, ved afslutningen, at få endeligt svar.	I høj grad
7	Jeg synes ærlig talt, at det meste af dette spørgeskema er irrelevant for mig: Jeg har gået til undersøgelse ca. en gang om måneden i de sidste [] år[]. Både personalet og jeg kender rumlen ud og ind.	I meget høj grad
8	Jeg var meget tilfreds med forløbet og informationer.	I meget høj grad
15	Den læge som undersøgte min søn lovede endda at undersøge eventuelle alternative behandlinger [] og ringe tilbage om en mulig behandling for min søn, hvilket hun sandelig også gjorde og gav mig en fyldestgørende faglig forståelig forklaring. Rigtig, rigtig behagelig læge!	I meget høj grad
35	Pr. dags dato har jeg ikke modtaget dato for operation.	I meget høj grad
36	Det eneste der kunne mangle er, hvordan man forebygger, at øjensygdommen bliver holdt nede eller kommer igen.	I meget høj grad
41	Det er en lidelse, jeg har haft i flere år, så jeg ved, hvad der skal ske under besøget.	I meget høj grad
56	Alt OK.	I meget høj grad
59	Hvad de mente, der var i vejen, og hvorfor jeg havde fået det. Men jeg spurgte heller ikke.	I meget høj grad
28	Jeg er selv god til at spørge personalet, men man fornemmer, der er mange patienter, som skal behandles.	I nogen grad
34	Ja, der var manglende information.	I ringe grad
78	Jeg mangler ikke information.	I ringe grad

Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
	3 Jeg havde fået lov til at få en beroligende pille før operationen, men det havde de overset eller glemt. Der var stor forvirring om det, og jeg fik ikke noget af det.	Ja
	37 Fejlen var ikke direkte relateret til mit besøg, men til indkaldelse og flytning af tider. Det var registreret i systemet, at jeg flere gange var udeblevet fra konsultationer, hvilket er fejlagtigt. Jeg er en gang udeblevet fra en konsultation, og ringede et par dage efter, da jeg opdagede, at jeg havde glemt tiden, for at undskylde og få en ny. Kort inden den nye tid ringer en fra afdelingen til mig og spørger, om tiden kan flyttes. Det bliver den, men efterfølgende må jeg melde afbud til denne tid. Det er dog åbenbart ikke blevet registreret. Det er ubehageligt at komme til konsultation og blive konfronteret med, at man flere gange skulle være udeblevet fra tider, når det er sket en gang og jeg efterfølgende har beklaget det.	Ja
	59 Jeg mødte ind til en tid, der var blevet ændret, men jeg kom til efter relativ kort ventetid!	Ja
	61 Fik at vide, at jeg ville komme ned og møde nogle eksperter indenfor mit område. Efter anden gang at [både min far og jeg] skulle tage en hel dag fri, kommer helt til Aarhus [langt væk] for at få at vide to gange, at de ikke ved, hvad de skal gøre, og at jeg bare må komme igen. Det er jeg virkelig ikke tilfreds med, og jeg har ikke tænkt mig at komme igen. Jeg må finde hjælp et andet sted.	Ja
	70 Måtte omopereres for ophæng af indre øjenlåg. Har hjulpet, men ikke nok. Har grøn stær på øjet og blev skrevet op til operation på begge øjne for grå stær. Håber det så hjælper. Skal til forundersøgelse [i efteråret].	Ja

